

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES EN EL
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DEL COLEGIO CALAZANS
FEMENINO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015**

DAYANA KATERINE ARBOLEDA ARANGO

NERLY JOHANA FRANCO BERNAL

DANIELA PEREZ GARCIA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2015

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES EN EL
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DEL COLEGIO CALAZANS
FEMENINO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015**

DAYANA KATERINE ARBOLEDA ARANGO

NERLY JOHANA FRANCO BERNAL

DANIELA PEREZ GARCIA

Asesora Temática:

NIDIA EDILA GUEVARA BARBOSA

**Enfermera, Especialista en Administración de servicios de Salud,
Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2015

CARTA DE APROBACIÓN TEMÁTICA

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Medellín, _____ de 2015.

AGRADECIMIENTOS

El presente proyecto primeramente nos gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, a los docentes que compartieron sus Conocimientos y disposición de tiempo con nosotras para hacer posible la culminación de este proyecto investigativo.

A nuestros padres por permitirnos la oportunidad de cursar una carrera profesional en tan excelente universidad. Por la confianza que depositaron en nosotras y por su cariño incondicional

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a nuestro familiares quienes por ellos somos hoy lo que somos por su apoyo, consejo, comprensión, dedicación, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar obteniendo valores, principios, empeño perseverancia para lograr nuestros objetivos

Al Colegio Calasanz Femenino de la ciudad de Medellín por abrirnos las puertas de su organización para la realización de nuestro trabajo de grado y además por brindarnos en todo momento herramientas de aprendizaje en la realización del mismo.

A la FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO por darnos la oportunidad de hacer parte de esta aportando y recibiendo conocimientos que hoy en día nos hacen personas con una formación integral y completa para nuestra formación profesional.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R.A.E

TÍTULO: Identificación de factores de riesgo intralaborales el personal de servicios generales del Colegio Calasanz Femenino en el primer semestre del 2015

AUTORES: Dayana Katerine Arboleda Arango, Nerly Johana Franco Bernal, Daniela Perez Garcia

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

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Biblioteca Fundación Universitaria María Cano, Dayana Katerine Arboleda Arango, Nerly Johana Franco Bernal, Daniela Perez Garcia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Prevención y promoción

SUBLÍNEA: Programa de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Salud ocupacional cohorte xxxv

PALABRAS CLAVES: Riesgo psicosocial intralaboral, Colegio Calasanz Femenino Medellín, Bienestar laboral, Salud, Seguridad en el trabajo, Condiciones de trabajo, Factores psicosocial, Condiciones intralaborales, Riesgo.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: El objetivo de este estudio es identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales que incurren en el bienestar de los trabajadores de Servicios generales del Colegio Calasanz Femenino Medellín en el primer semestre del 2015, aplicando la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, creada en julio 2010 por el Ministerio de la Protección Social, el objetivo ante la aplicación de la pruebas es observar,

evaluar y posteriormente arrojar un resultado que permitirá conocer el diagnóstico de la institución frente a la información proporcionada por la institución educativa.

CONTENIDO: El trabajo consta del título, la caracterización general de la institución, el marco referencial maneja un contenido basado en investigaciones de la temática de riesgos psicosociales donde se manejan conceptos asociados al trabajo investigativo, se describe la corporación en la cual se realiza el estudio, a nivel de marco legal se establece la normativa asociada a los riesgos psicosociales que corresponde a la expedición del Gobierno Nacional a través de los Ministerios de Trabajo y de Salud y Protección Social; encontramos un marco teórico el cual brinda herramientas que permiten tener claridad de los conceptos manejados con definiciones como salud, salud trabajo, bienestar laboral, salud y seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, peligro, riesgo, factor de riesgo entre otros conceptos manejados.

METODOLOGÍA: En el trabajo se utilizó un de tipo investigación transversal descriptivo, cuyo propósito se encontró en la cálculo y recopilación de la información trabajada teniendo en cuenta los conceptos y variables, frente a este manejo se identificó el fenómeno que enmarcaba a la población investigada

1. **CONCLUSIONES:** En términos generales el riesgo psicosocial global evaluado en el personal de servicios generales del Colegio Calazans Femenino se ubica en un nivel BAJO.
2. En los riesgos intralaborales el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo significativa donde se destacan como factores de riesgo las características de liderazgo y retroalimentación del desempeño, la cual pone de manifiesto la percepción que tiene el trabajador sobre la poca información que recibe acerca de la ejecuciónn de sus labores y la forma que le permita identificar los aspectos a mejorar en su trabajo.

- En el dominio Demandas del Trabajo, se evidencian como factores de riesgo intralaboral las dimensiones relacionadas con las Demandas Cuantitativas y las demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico. La dificultad que manifiestan para tomar pausas en la jornada por causa del volumen de trabajo y el hecho de que el tiempo de la jornada no es suficiente para terminar las tareas. El alto grado de preocupación por estar expuestos a bacterias, microbios, sustancias químicas o materiales que afecten su salud.
- En el dominio control sobre el trabajo se destacan como factores de riesgo la claridad del rol, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio: donde los trabajadores perciben que carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, principalmente porque las decisiones se toman en niveles jerárquicos a los cuales no tienen acceso y además pueden sentir que los cambios pueden afectar de forma negativa la realización del trabajo.
- El dominio recompensa el riesgo es percibido como inexistente, indicando que se sienten orgullosos de trabajar para la empresa y que se sienten a gusto e identificados con la organización, consideran que la remuneración es acorde con lo propuesto por la empresa y que reciben los pagos de manera oportuna. Esto genera sentimientos de estabilidad, satisfacción laboral y sentido de pertenencia hacia la empresa

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. TITULO	18
2. GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)	19
2.1 FILOSOFÍA COLEGIO CALASANZ FEMENINO MEDELLIN	19
2.2 VALORES A PROMOVER:	20
2.3 VISIÓN	21
2.4 MISIÓN.....	21
2.5 OBJETIVOS DE LOS CENTROS	22
2.5.1 Objetivos Generales	22
2.5.2 Objetivos Específicos	22
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	24
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	24
4. OBJETIVOS.....	26
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	26
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
5. JUSTIFICACIÓN.....	27
6. POBLACIÓN BENEFICIADA	30
7. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)	30
7.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS.	31
7.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS	32
7.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
8.1 CRONOGRAMA.....	35
8.2 PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	36
9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL).....	38

9.1	DECRETO 614 DE 1984:.....	38
9.2	RESOLUCIÓN 1016 DE 1989.....	38
9.3	EN ENERO DE 2006 SE EXPIDE LA LEY 1010	39
9.4	LEY 1562 DEL 11 DE JULIO DE 2012	39
9.5	LEY 1616 DEL 21 DE ENERO DE 2013.....	39
9.6	DECRETO 1447 DEL 5 DE AGOSTO 2014	39
9.7	RESOLUCIÓN NÚMERO 2646 DE 17 DE JULIO DE 2008	40
10.	ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL) .	41
10.1	MARCO CONCEPTUAL	41
10.1.1	Salud - trabajo:.....	41
10.1.2	Salud y seguridad en el trabajo:.....	41
10.1.3	Peligro.....	41
10.1.4	Riesgo.....	41
10.1.5	Factor de riesgo.....	42
10.1.6	Factor psicosocial	42
10.1.7	Factores protectores psicosociales.....	42
10.1.8	Factores de riesgo psicosocial	42
10.1.9	Condiciones de trabajo	42
10.1.10	Condiciones intralaborales.....	42
10.1.11	Prevención	43
10.1.12	Prevención de riesgos laborales.....	43
10.1.13	Promoción	43
10.1.14	Bienestar laboral.....	43
10.2	MARCO TEORICO.....	44
10.2.1	SALUD TRABAJO	45
10.2.2	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....	46
10.2.3	RIESGO.....	46
10.2.4	LOS RIESGOS LABORALES.....	46
10.2.5	FACTOR DE RIESGO	47
10.2.6	RIESGOS PSICOSOCIALES.....	50
10.2.7	FACTORES DE RIESGO Y FACTORES PROTECTORES PSICOSOCIALES	51
10.2.8	CONDICIONES INTRALABORALES.....	53
10.2.9	LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	58
10.2.10	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	59
10.2.11	BIENESTAR LABORAL	61

11.	ANALISIS DE LA INFORMACION DISCUSION.....	63
11.1	ANALISIS DE LA INFORMACION	63
11.2	DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	63
11.2.1	Caracterización socio demográfico	63
12.	RESULTADOS CUESTIONARIO BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A NIVEL DE FACTORES INTRALABORALES	73
13	DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	75
13.1	Dimensión características de liderazgo	76
13.2	Dimensión relaciones sociales en el trabajo.....	77
13.3	Dimensión retroalimentación del desempeño	78
13.4	Dimensión relación con los colaboradores.....	79
14.	DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO.....	79
14.1	Dimensión Claridad del rol	80
14.2	Dimensión capacitación.....	81
14.3	Dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.....	82
14.4	Dimensión participación y manejo del cambio	83
14.5	Dimensión control y autonomía sobre el trabajo.....	84
15.	DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO.....	84
15.1	Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico	85
15.2	Dimensión demandas emocionales	86
15.3	Dimensión demandas de la jornada de trabajo.....	87
15.4	Dimensión influencia del entorno sobre el entorno extralaboral	88
15.5	Dimensión demandas cuantitativas	88
15.6	Dimensión demandas de carga mental	89
16.	DOMINIO RECOMPENSA	90
16.1	Dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo 91	
16.2	Dimensión Reconocimiento y compensación.....	92
17.	CONCLUSIONES.....	93
18.	RECOMENDACIONES	94
19.	BILIOGRAFIA	97
20.	ANEXOS	98

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 GÉNERO	63
TABLA 2 AGRUPACIÓN POR EDADES	64
TABLA 3 ESTADO CIVIL	65
TABLA 4 NIVEL DE ESTUDIO	66
TABLA 5 NÚMERO DE PERSONAS A CARGO	67
TABLA 6 LUGAR DE RESIDENCIA	68
TABLA 7 TIPO DE VIVIENDA	69
TABLA 8 ESTRATO SOCIOECONÓMICO	70
TABLA 9 DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	71
TABLA 10 TIPO DE CONTRATO	72
TABLA 11 RIESGO INTRALABORAL GLOBAL	74
TABLA 12 NIVEL DE RIESGO PARA PUNTAJE TRANSFORMADO PROMEDIO	74
TABLA 13 DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	75
TABLA 14 DIMENSIÓN CONTROL SOBRE EL TRABAJO	79
TABLA 15 DIMENSIÓN DEMANDAS DEL TRABAJO	85
TABLA 16 DOMINIO RECOMPENSAS	90

LISTA DE GRAFICAS

GRÁFICA 1 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO.....	64
GRÁFICA 2 AGRUPACIÓN POR EDADES	65
GRÁFICA 3 ESTADO CIVIL	65
GRÁFICA 4 NIVEL DE ESTUDIO	67
GRÁFICA 5 NÚMERO DE PERSONAS A CARGO.....	68
GRÁFICA 6 LUGAR DE RESIDENCIA	69
GRÁFICA 7 TIPO DE VIVIENDA	70
GRÁFICA 8 ESTRATO SOCIOECONÓMICO	71
GRÁFICA 9 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....	72
GRÁFICA 10 TIPO DE CONTRATO	72
GRÁFICA 11 CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	76
GRÁFICA 12 RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	77
GRÁFICA 13 RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	78
GRÁFICA 14 CLARIDAD DEL ROL.....	80
GRÁFICA 15 CAPACITACIÓN	81
GRÁFICA 16 OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS.....	82
GRÁFICA 17 DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	83
GRÁFICA 18 CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	84
GRÁFICA 19 DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	85
GRÁFICA 20 DEMANDAS EMOCIONALES.....	86
GRÁFICA 21 DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO.....	87
GRÁFICA 22 INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL.....	88
GRÁFICA 23 DEMANDAS CUANTITATIVAS	88
GRÁFICA 24 DEMANDAS DE CARGA MENTAL.....	89
GRÁFICA 25 RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO.....	91
GRÁFICA 26 RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	92

ANEXOS

ANEXO A	98
ANEXO B	99
ANEXO C FICHA DE DATOS GENERALES	99
ANEXO D CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	104

INTRODUCCIÓN

El ser humano desde hace miles de años ha desarrollado actividades que originalmente eran necesarias para poder sobrevivir. Hoy en día las personas desarrollan un trabajo para satisfacer unas necesidades básicas e interpersonales, buscando modificar el equilibrio de la naturaleza que expone a diversos eventos que afectan la actividad laboral, es decir, a una serie de situaciones que pueden romper su equilibrio físico, mental y social, pudiendo dar a lugar a la pérdida de la salud.

El término riesgo, es utilizado ampliamente en muchos ámbitos de la vida, connota la existencia de un daño, futuro e hipotético, es decir, cuya producción no está completamente determinada por los acontecimientos o condiciones causales que somos capaces de identificar y caracterizar. Tales condiciones, son siempre de dos grandes clases: personales y ambientales.

En el contexto de la seguridad y salud en el trabajo, se define el riesgo laboral como la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Se completa esta definición señalando que para calificar un riesgo, según su gravedad, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad o magnitud. Se trata de lo que en términos más comunes o tradicionalmente se habla como enfermedades o patologías laborales o accidentes laborales, lesiones, debidas al trabajo realizado bajo unas determinadas condiciones.

El principal factor para el logro de los propósitos empresariales son las personas y el ambiente laboral, en el cual se presentan una gran variedad de factores de riesgo: físicos, ergonómicos, psicolaborales entre otros; los cuales generan agotamiento físico y psicosocial en el trabajador deteriorando así la salud, afectando el rendimiento y la eficiencia; por lo anterior se evaluara el factor psicosocial (intralaboral), en donde se considera necesario aplicar una serie de

cuestionarios validados en Colombia, con el fin de proponer un modelo de intervención para la población que se evaluara en el Colegio Calasanz Femenino Medellín en el primer semestre del año del 2015 obteniendo así incrementando a nivel de productividad y rendimiento laboral.

1. TITULO

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES EN EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DEL COLEGIO CALAZANS FEMENINO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015

2. GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

2.1 FILOSOFÍA COLEGIO CALASANZ FEMENINO MEDELLIN

La filosofía de nuestra Provincia está fundamentada en los fines del sistema educativo Colombiano que tiene como base la formación integral del educando, haciendo énfasis en el respeto a la persona como tal, creando estímulos y ambientes propicios para humanizarlo y socializarlo.

Concebimos al hombre y a la mujer como persona singular, social y trascendente a quien damos una educación integral y armónica de suerte que quede iluminado por la fe, el conocimiento que va adquiriendo del mundo, de la vida y del hombre. Al estudiante inmerso en una realidad concreta y transformante, lo educamos abierto al cambio con visión de futuro y sentido crítico, en una actitud de servicio que lo estimule para un compromiso consciente, personal y colectivo en la construcción de un mundo más humano y más justo.

Favorecemos la dimensión dinámica de la persona, artífice de su propio destino, con un ambiente propicio que potencie su creatividad y abra cauces a su libertad responsable.

Por vocación, el hombre es hijo de Dios y poseedor de una misión trascendente. Ofrecemos a los(a) niñas una evangelización progresiva que los lleve a la adhesión personal a Jesucristo y a profundizar en la fe, vivida comunitariamente en la iglesia.

Consideramos que en nuestra escuela predomina el aspecto formativo sobre el informativo, como una comunidad educativa que favorece el diálogo y la convivencia, comprometida en una línea de formación permanente y en un estilo cristiano de vida.

Se caracteriza por un clima de sencillez, por estar abierta a todos sin discriminación, fundamentalmente a las clases populares y proyectándose en la realidad que vive los niños.

Estamos inmersos en un Sistema de Gestión de Calidad, que mediante su organización por gestiones optimiza el servicio y lo encausa para dar mayor satisfacción a las y los estudiantes, sus familias y la comunidad donde se desenvuelven y en la que crecen y construyen día a día.

María, Madre de Dios, anima y preside la actividad educativa de nuestros Colegios y el lema “PIEDAD Y LETRAS” lo traducimos hoy, como una síntesis entre la formación cristiana y la formación humana – científica, como coherencia entre la fe, la ciencia, la cultura y la vida misma.

2.2 VALORES A PROMOVER:

Consideramos necesario testimoniar de modo profético los valores del Evangelio - y algunos de ellos de modo prioritario, frente a los retos del contexto, en algunos cada vez más difíciles y reiterativos. Nuestras instituciones deben promover un pensamiento crítico frente al mundo dominante de hoy, proponemos, que con diversas estrategias y, entre ellas, una educación en valores logremos interiorizarlos en el corazón de cada niño(a), joven, familia, docente, escolapia, administrativo, de manera que seamos capaces de oponernos a las corrientes e ideologías que deshumanizan, marginan en la pobreza a las mayorías, fomentan el secularismo radical y alienan mediante las lógicas del mercado y del consumismo.

Por esto nuestra educación promueve prioritariamente los siguientes valores:

- a) Amor, en un mundo egoísta e indiferente.
- b) Verdad en un mundo deshonesto.
- c) Justicia, frente a tantas formas de injusticia y exclusión.

- d) Paz, en oposición a la violencia.
- e) Honestidad, frente a la corrupción.
- f) Solidaridad, en oposición al individualismo y a la competencia.
- g) Sobriedad, en oposición a una sociedad basada en el consumismo.
- h) Contemplación y gratuidad, en oposición al pragmatismo y al utilitarismo.

2.3 VISION

En el 2020 los Centros educativos de la Provincia Colombia-Puerto Rico, se destacarán por un servicio educativo que humanice la familia Montaliana, con base en nuestra espiritualidad escolapia, favoreciendo la investigación, la proyección social, el liderazgo y la autonomía, implementando las lenguas extranjeras y el uso pedagógico de las TIC's en el desarrollo de las actividades formativas como respuesta a un mundo globalizado.

2.4 MISIÓN

Como Centros escolapios, nos sentimos enviados a formar integralmente a la niñez, la juventud, la mujer y la familia desde la piedad (dimensión singular, social y trascendental) y las letras (actividades académicas, culturales y deportivas), fundamentando su vida en sólidos principios filosóficos, cristianos y de compromiso con la transformación social, teniendo como centro de nuestro proyecto educativo: LA PERSONA; como fundamentación de la verdad, EL EVANGELIO y LA CIENCIA y como método, LA CLARIDAD en las ideas y el acompañamiento y la paciencia en el camino.

2.5 OBJETIVOS DE LOS CENTROS

2.5.1 Objetivos Generales

- Contribuir en la formación integral de niñas, jóvenes y familias en su dimensión individual y social, dentro de un proceso responsable inspirado en la filosofía Escolapia; para que estudiantes y familias desarrollen valores humanos y cristianos, que los comprometan en la creación de un nuevo tejido social más justo
- Formar hombre y mujeres en el conocimiento, la ciencia y la cultura, para hacerlas capaces de transformar su futuro.

2.5.2 Objetivos Específicos

- Favorecer el desarrollo integral mediante el conocimiento personal de cada niña, resaltando sus valores y capacidades.
- Reconocer la importancia de la autoformación, la autoeducación y el autoconvencimiento, a través de las actividades diarias del aprendizaje, para lograr un adecuado desempeño en el medio socio cultural en el que se desenvuelve.
- Cultivar los valores humanos, resaltando la solidaridad, la tolerancia y el compartir, profundizando en ellos, como educadores, estudiantes y padres de familia, para lograr una concienciación de nuestra responsabilidad frente a la situación del país, departamento, municipio y barrio.
- Motivar y preparar a los estudiantes y padres de familia acerca del verdadero sentido de la sexualidad humana, como una dimensión y actitud de vida basado en principios éticos y morales.
- Aprovechar los recursos que la naturaleza nos brinda, mediante campañas ecológicas.

- Fomentar hábitos de escucha en las niñas mediante actividades tendientes al mejoramiento del ambiente de estudio y trabajo dentro de la institución.
- Facilitar la unificación de criterios entre el personal docente y padres de familia a nivel académico, metodológico y disciplinario.
- Incrementar el sentido de pertenencia y de la responsabilidad de los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa.
- Optimizar la calidad del servicio educativo mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

De acuerdo con Ricardo Fernández García la ley de prevención de riesgos laborales entiende como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador bien como consecuencia de la influencia negativa de una organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo. (Fernandez, 2010)

Se encuentra que a nivel de riesgos psicosociales están los factores de Riesgos Psicosociales intralaborales hallados al interior de la organización y claramente por las condiciones de la ejecución de la labor que desempeña cada empleado; estos factores generan ciertas cargas que se enfocan a comportamientos psicológicos y fisiológicos del trabajador.

El Ser humano se encuentra vulnerable ante las condiciones que lo rodean frente al entorno laboral, afectando de esta manera aspectos de su vida, cuando el hombre se encuentra en una etapa de constante crecimiento se enmarca en una condición que lo lleva a la connotación de la palabra trabajo que se ha encuadrado como aquello que genera un cansancio físico y mental que logra someter al empleado ante las condiciones de su empleador, las cuales en algunos momentos no se acogen a las necesidades básicas del trabajador notando de esta manera que su sitio de trabajo no es el más adecuado, en ese momento se debe involucrar el área de seguridad y salud en el trabajo, para resaltar la importancia del entorno laboral sano y motivador.

El hombre ha generado espacios que generan un estado de confort continuo donde no se ha preocupado por aportar a su vida, si no al estado de quietud que le permita sentirse completo donde no se necesita poner de sí mismo, ante esta situación que se denomina estados de pasividad en las persona, no se necesita brindar un desempeño ante las labores establecidas puesto que se siente conforme con lo que se les está ofreciendo; frente a esto es necesario implementar herramientas orientadas al crecimiento de protección ante factores de riesgo intralaborales.

En las ultimas décadas se ha generado un cambio ante las visión del bienestar de los trabajadores, donde el gobierno Colombiano se han adoptado costumbres y reglamentaciones que exigen a los empleadores conocer, promover y prevenir factores que atenten contra la salud de sus empleados, ante esta situaciones las empresas se han visto en la necesidad de crear programas, actividades y talleres de promoción ante las situaciones que se generan en el entorno ocupacional.

Cada institución debe comprometerse en el cuidado y compromiso ante los factores de riesgos psicosociales, el Colegio Calasanz Femenino Medellin no ha identificado los factores de riesgos psicosociales que puedan inducir o generar patologias como estrés, distres, disconfort dentro del ambiente laboral. La empresa requiere de un estudio para permita generar el conocimiento y la conciencia que pueda fortalecer aspectos a nivel de los procesos internos como externos en la organización.

Es fundamental que la comunidad Escolapia Colegio Calasanz Femenino Medellín demuestre compromiso a la identificación de dichos factores en las personas que trabajan en los servicios generales de la institución, por ello las estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria María Cano con la finalidad de apoyar el progreso de la entidad educativa, se establece un proyecto aplicativo el cual tiene como su principal objetivo identificar la presencia de los factores de riesgo

psicosocial intralaboral, en el Colegio Calasanz Femenino aplicando este cuestionario de la Batería de Riesgo Psicosociales.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores de riesgo intralaborales que se han presentado en el personal de servicios generales del Colegio Calasanz Femenino en el primer semestre de 2015.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar socio demográficamente la población evaluada en el colegio Calasanz Femenino
- Determinar los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes entre el personal de servicios generales del colegio calazans femenino.
- Proponer medidas de control para intervenir los factores de riesgo psicosocial intralaboral más significativos encontrados en la población evaluada en el Colegio Calasanz

5. JUSTIFICACIÓN

El ambiente laboral impacta sobre las organizaciones con diversos factores condicionantes que suponen un riesgo constante para los trabajadores, situaciones que las obligan a generar un cambio en su cultura, políticas, objetivos y estrategias, con el fin de lograr la efectividad transversal de sus procesos donde es importante que confluyan aspectos económicos, tecnológicos, materiales y humanos que se adecúen a las necesidades organizacionales.

En todo lugar de trabajo existe un ambiente laboral que rodea a las personas; entre este y las personas se producen interacciones que puede causar daño, en caso tal que se sobrepasan determinados niveles de equilibrio considerado normal. Los procesos de trabajo, además producen una modificación del ambiente de trabajo, lo que en muchas ocasiones aumentan los riesgos que son inherentes al proceso productivo.

En los diferentes puestos de trabajo los integrantes de las organizaciones se enfrentan día a día a diversos factores de riesgos que pueden afectar la salud y la calidad de vida; entre estos factores de riesgos se encuentra el riesgo psicosocial que es uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, que ocasiona ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, con lo que se altera la productividad, la prestación de servicios y la calidad del producto.

Los factores psicosociales son las condiciones, experiencias y hechos que se generan de la interacción de las personas con su trabajo, consigo mismos y con el entorno socio cultural y familiar, por lo tanto se originan en un proceso situado en una estructura social y tienen su influencia en el sujeto a través de la percepción y la experiencia.

Una de las razones que tiene el colegio Calasanz Femenino para dirigir su atención hacia su talento humano es su creciente preocupación por la prevención de los riesgos laborales y el fortalecimiento de la salud de los trabajadores, además de la importancia que tiene generar y mantener altos niveles de motivación entre los empleados de servicios generales, puesto que se hace indispensable implementar estrategias de seguridad y salud en el trabajo con un enfoque participativo, que permita no sólo identificar las necesidades reales y prioridades de la empresa, sino también orientar los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros, que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgo psicosocial que aquejan a estos trabajadores.

La relación entre los factores psicosociales presentes en el trabajo y la salud se complica por el gran número de variables de carácter individual y subjetivo, cuando la influencia de un factor psicosocial es intenso, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, pues cada persona tiene múltiples características psíquicas y hábitos de comportamiento, que son compartidos por otros miembros de la población.

Los Factores Psicosociales comprenden aspectos de condiciones del trabajo, organización y contenido de la tarea trabajo así como el entorno que afecta la salud del individuo dentro de un ambiente laboral a través de mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos, siendo todos estos precursores de enfermedades crónicas de tipo común o profesional.

Con la identificación de estos los riesgos desde Seguridad y Salud y Salud en el Trabajo (SST) de la empresa, la organización pueda establecer los controles necesarios, con el fin de minimizar la exposición a estos. La identificación de los riesgos es la base para la gestión proactiva del área de Seguridad y Salud y Salud en el Trabajo, siempre liderada por la alta dirección como parte de la gestión integral del riesgo, con la participación y compromiso de todos los niveles de la organización y otras partes interesadas. Independientemente de la

complejidad de la valoración de los riesgos, ésta debería ser un proceso sistemático que garantice el cumplimiento de su propósito. Todos los trabajadores deberían identificar y comunicar a su empleador los peligros asociados a su actividad laboral. Los empleadores tienen el deber legal de evaluar los riesgos derivados de estas actividades laborales.

La herramienta de identificación de los peligros, evolución y valoración de riesgos permite conocer y entender los peligros de la organización, además debe orientarnos en la definición de los objetivos de control y acciones propias para su gestión.

Por lo anterior es fundamental crear conciencia en la población laboral del COLEGIO CALASANZ FEMENINO DE MEDELLIN acerca de que la prevención de los riesgos y la protección de la salud en los ambientes de trabajo es responsabilidad y corresponde tanto al empleador como al empleado, ya que si bien existe legislación que obliga a las organizaciones a identificar los riesgos laborales y a realizar actividades que consigan disminuir dichos riesgos para generar espacios y ambientes de trabajo seguros, cada trabajador tiene también la responsabilidad de conservar su vida y procurar mantener su salud en las mejores condiciones.

El presente trabajo aplicativo parte de la importancia de determinar los diferentes factores de riesgo psicosocial intralaborales, presentes en el personal de servicios generales en el COLEGIO CALASANZ FEMENINO DE MEDELLIN; con el fin de plantear una propuesta de intervención sobre aquellos factores de riesgo psicosocial que se encuentren en nivel de riesgo a alto y muy alto.

6. POBLACIÓN BENEFICIADA

Se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la universidad Pontificia Javeriana a 13 empleados de servicios generales del Colegio Calasanz Femenino de la ciudad de Medellín

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

A continuación se describe el proceso realizado para el diagnóstico del factor de riesgo psicosocial intralaboral en el Colegio Calasanz Femenino

- Definición del instrumento.
- Presentación de la propuesta a la Madre Directora del colegio Calazans Femenino y definición del área a evaluar.
- Establecimiento del número de participantes y la organización del cronograma de trabajo.
- Aplicación de cuestionarios
- Tabulación cuestionarios
- Elaboración de informe final.
- Entrega de informe final.

Se realizó el trabajo de campo y para dar comienzo al trabajo aplicativo se realizó una reunión con la madre directora del colegio con el fin de presentarle la propuesta y realizar la solicitud y aprobación para llevar a cabo el proceso.

Una vez recibida la autorización por parte de la directora del colegio, se solicitó la aprobación de los empleados quienes conformarían la muestra de estudio. Posteriormente se realizó una presentación donde se explicó la finalidad del

trabajo aplicativo, dando a conocer los objetivos, la justificación, los instrumentos e importancia del trabajo aplicativo para la empresa.

Luego se dio la fase de aplicación de los cuestionarios intralaboral y de datos generales los cuales hacen parte de la batería de pruebas de factores riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. La estrategia utilizada consistió en la aplicación de forma individual de los cuestionarios para evitar posibles sesgos de la información, presión de grupo y/ o directivos.

Pasada la etapa de recolección de datos, se efectuó la correspondiente clasificación, tabulación en una base de datos de Excel la cual brinda las tablas y gráficas estadísticas, a partir de los cuales se realiza el análisis e interpretación de los resultados.

7.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS.

La batería de riesgo psicosocial fue elaborado por el equipo técnico encargado del diseño de los instrumentos, estuvo integrado por psicólogos con formación y experiencia en evaluación de factores psicosociales y en diseño validación de pruebas psicotécnicas; también formaron parte profesionales en estadística. El proyecto fue dirigido por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana. El proceso de construcción implicó el desarrollo de una extensa revisión de la literatura científica y técnica (cerca de 110 documentos) sobre factores psicosociales y métodos e instrumentos para su evaluación. La actividad permitió plantear el modelo conceptual y las metodologías de medición que subyacen a la estructura de la batería. Esta etapa comprendió la definición de términos y la búsqueda y consulta bibliográfica en bases de datos y en publicaciones electrónicas en la web, así como en documentos publicados por la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial y Panamericana de la Salud, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, el Instituto

Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (NIOSH), el Fondo de Riesgos Profesionales de Colombia, entre otros.

El diseño de los instrumentos de la batería inició con la identificación y definición de las variables en evaluación. Para estos fines se consideró la literatura consultada, las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñadas y validadas en Colombia y en otros países y la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales (Resolución 2646 de 2008).

Una vez construida la primera versión de los instrumentos, se sometieron al proceso de validación de contenido por el método de jueces y de construcción mediante entrevistas cognitivas.¹ (Ministerio Protección Social, 2010)

La información requerida para la investigación se recogerá de primera mano, y el instrumento utilizado es el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intra-laboral Forma B y cuestionario de datos generales, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las Baterías de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

7.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias se obtendrán mediante la revisión de las siguientes fuentes:

- Fichas textuales
- Fichas bibliográficas
- Fuentes que tratan el tema sobre salud, trabajo, bienestar laboral.

¹Ministerio Protección Social. (06 de 2010). *Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Legislación Colombiana en Riesgos Profesionales y riesgos psicosociales
- Libros, revistas, periódicos, publicaciones de la OIT
- Internet, bibliotecas, documentos internacionales.

7.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La Resolución 2646 (2008) de carácter Nacional, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamento científico, empírico y que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país.

Bajo esta directriz, se utilizó el cuestionario intralaboral forma B y el cuestionario de datos generales los cuales están incluidos en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

La técnica empleada fue la aplicación del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intra-laboral Forma B, el cual identifica y evalúa la percepción de factores de riesgo psicosocial de las condiciones propias del trabajo y su nivel de riesgo, lo conforman cuatro dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, y cada uno de estos está integrado por dimensiones. la forma B del cuestionario se aplica a personas que ocupan cargos en niveles auxiliar y operarios. (Min.ProtecciónSocial, 2010)

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra-laboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo (Min Protección Social, 2010).

El cuestionario fue diligenciado por 13 trabajadores quienes aceptaron voluntariamente participar, a quienes se les realizó previamente una sensibilización mediante charlas respecto a los riesgos psicosociales y la importancia de la participación de cada uno de los trabajadores en la evaluación.

El cuestionario es de tipo likert, con opciones de respuesta siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Los cuestionarios arrojan una clasificación del nivel de riesgo tanto para las dimensiones como para los dominios, estos niveles de riesgo se pueden clasificar en riesgo muy alto, alto, medio, bajo y despreciable

La Resolución 2646 de 2008 indica que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

Téngase en cuenta que uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 es el de confidencialidad, según el cual los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la este aspecto con toda la información recogida en cada una de las encuestas aplicadas, y todo lo concerniente al desarrollo de su trabajo como psicólogos, en toda la aplicación de la batería, solo se podrá revelar la información, con el consentimiento de la persona evaluada o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo, llevaría a un evidente daño a la persona evaluada o a otros; Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Colegio Calasanz Femenino Medellín.																			
Reuniones de socialización de los avances con el grupo para la corrección o sugerencias al mismo.									X										
Elaboración del informe y propuesta del plan de intervención en la empresa Colegio Calasanz.											X								
Socialización de resultados e informe con la empresa Colegio Calasanz Femenino																			
Entrega del trabajo aplicativo a la universidad																			

8.2 PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Rubro	Justificación	Valor unitario	Valor total
Computador	Facilita la sistematización y el registro del avance del proyecto	Uso personal	Uso personal
Salidas de campo para la presentación y socialización del trabajo aplicativo para la aplicación de los cuestionarios	Recolección de datos de la información a tabular	\$60.000 (por cada estudiante)	\$180.000
Copias de los cuestionarios intralaboral y datos generales de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de la	Permite que los empleados lean y respondan las preguntas que facilitaran la identificación de los riesgos psicosocial	\$100	\$22.400

Protección Social que debe responder cada persona			
Salidas de campo para la socialización de los objetivos del proyecto y para la aplicación de los cuestionarios	Recolección de datos de la información a tabular	\$60.000 (por cada estudiante)	\$180.000
Desplazamiento	Encuentros periódicos para la discusión y construcción del trabajo.	\$ 6.800 (por cada estudiante para cada encuentro)	\$136.000
Entrega del informe tanto a la Empresa como a la Universidad	Entrega en medio magnético CD (2)	\$ 6.000	\$ 12.000
Socialización de los resultados y del plan de intervención.	Entregar del informe a la gerencia de la empresa y al Comité de convivencia Laboral		
Total presupuestado			\$ 530.4000

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

Con el trabajo aplicativo el colegio Calasanz Femenino comienza a darle cumplimiento a la normatividad vigente en Colombia que obliga a las empresas a evaluar e intervenir los factores psicosociales entre las normas que se impactan con este trabajo están:

9.1 DECRETO 614 DE 1984: Sobre la organización y Administración de la Salud Ocupacional, las Normas se han encaminado a definir un concepto global de Salud y a tomar los Factores Psicosociales como fundamentales en la Acción Preventiva de Riesgos.

9.2 RESOLUCIÓN 1016 DE 1989: Indica el sentido de los Programas empresariales en Salud Ocupacional y en su **ARTÍCULO 10:** Señala que una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los Riesgos Psicosociales.

Así, la medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad principal la Promoción, Prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los Factores de Riesgo Ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones Psicofisiológica y manteniendo su aptitud para la producción.

Entre las actividades que debe comprender esta área está la prevención y el control de los riesgos psicosociales, mediante el diseño y ejecución de programas para la vigilancia epidemiológica.

En el año 2000 el Ministerio de Trabajo y Protección Social, publica un documento técnico que plantea los lineamientos generales mínimos para la evaluación, intervención y monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo. Además el documento brinda orientación para el

estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición de los trabajadores a situaciones de estrés.

En el año 2004 el Ministerio de la Protección Social expide el Protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés cuyo objetivo es proveer un método homogéneo y validado, que permita tomar decisiones respecto a la determinación del Origen Profesional o Común de las Patologías derivadas del Estrés.

9.3 EN ENERO DE 2006 SE EXPIDE LA LEY 1010: Mediante la cual se adoptan medidas para **“prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”**, para la protección del trabajo en condiciones dignas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía ente quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente dentro de la empresa.

9.4 LEY 1562 DEL 11 DE JULIO DE 2012: Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

9.5 LEY 1616 DEL 21 DE ENERO DE 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.

9.6 DECRETO 1447 DEL 5 DE AGOSTO 2014: por el cual se expide la Tabla de enfermedades laborales la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, Para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales y, ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados. Se incluyen los agentes psicosociales donde se describen los siguiente agentes etiológicos / factores de riesgo ocupacional: Gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del

medioambiente de trabajo, interface persona-tarea, jornada de trabajo, accidentes de trabajo severos

9.7 RESOLUCIÓN NÚMERO 2646 DE 17 DE JULIO DE 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.

A mediados del 2010, el **Ministerio de la Protección Social, publica la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial**, como resultado del contrato con la Pontificia Universidad Javeriana para la realización de un estudio investigación para la realización de dicha batería, la cual se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)

10.1 MARCO CONCEPTUAL

10.1.1 Salud - trabajo: La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) consideran que: "La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo."

10.1.2 Salud y seguridad en el trabajo: "La salud y la seguridad son un componente del trabajo, algo que es inherente y forma parte de la naturaleza del mismo y, por tanto, no se pueden separar. Si se considera el trabajo como las actividades físicas y psíquicas destinadas a conseguir un determinado fin, se puede llegar a la conclusión de que el hombre está trabajando continuamente. El trabajo se realiza a cambio de una remuneración, económica o de cualquier otro tipo y para poder trabajar se precisa de buena salud. El trabajo puede alterar el entorno y, aun considerando la gran capacidad que tiene el ser humano de adaptarse al medio, puede perjudicar seriamente la salud de los trabajadores."

10.1.3 Peligro: "Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos (NTC-OHSAS 18001

10.1.4 Riesgo: "Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o Exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es) (NTC-OHSAS 18001)".

10.1.5 Factor de riesgo: Cuando la probabilidad de aparición del riesgo depende de su eliminación o control, porque es predecible, se estaría hablando de un factor de riesgo.

10.1.6 Factor psicosocial: Son definidos de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008, de la siguiente forma: "(Los) factores psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas".

10.1.7 Factores protectores psicosociales: son condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

10.1.8 Factores de riesgo psicosocial: Cuando los factores psicosocial se transforman en situaciones laborales que bajo determinada condiciones puede llegar a producir un efecto negativo en la salud física, mental o social de las personas, en el sistema productivo o en el medio ambiente se está frente a un factor de riesgo, el cual se convierte en el objeto de trabajo de la salud ocupacional.

10.1.9 Condiciones de trabajo: "Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo."

10.1.10 Condiciones intralaborales: Las condiciones intralaborales son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen tanto en la salud como en el bienestar de las personas. En estas condiciones es posible identificar unos dominios que actúan como posibles fuentes de riesgo (Vilalobos, 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.

- 10.1.11 Prevención:** conjunto de acciones que pretende identificar y potenciar los factores protectores; controlar, reducir o eliminar los factores de riesgo biológicos y del ambiente, para con esta base realizar acciones que los modifiquen para evitar daño en el estado de salud individual y de la población general.
- 10.1.12 Prevención de riesgos laborales:** es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.
- 10.1.13 Promoción:** la integración de las acciones que realizan la población, los servicios de salud, las autoridades sanitarias y los sectores sociales y productivos con el objeto de garantizar, más allá de la ausencia de la enfermedad, mejores condiciones de salud física y síquicas de los individuos y las colectividades.
- 10.1.14 Bienestar laboral:** Comprende el conjunto de programas y beneficios que se estructura como solución a las necesidades del individuo, con ellos se busca la satisfacción de los trabajadores realizando acciones que contribuyan al mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, crecimiento profesional y un excelente ambiente laboral, promoviendo relaciones de confianza generando programas que contribuyen al mejoramiento del clima organizacional.

10.2 MARCO TEORICO

Los riesgos psicosociales comprenden todo tipo de problemas que afectan al trabajador y a su desempeño laboral, desde el medio físico hasta los aspectos de organización y sistema del trabajo, así como también las relaciones sociales dentro del ámbito laboral.

Hoy en día, no se puede negar que los riesgos psicosociales son una realidad en todo tipo de empresas sin importar la actividad o campo de esta ni su tamaño o desarrollo.

Cuando un trabajador se encuentra en riesgos psicosociales se ha comprobado científicamente se ve afectado tanto física como psicológica y moralmente, y algunos de estos efectos o consecuencias pueden ser desde trastornos leves hasta problemas muy complejos e irreversibles en la salud del trabajador como:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc.).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).
- Ausentismo laboral.

Es de recalcar que además de que el trabajador se vea afectado, su desempeño laboral también lo será, por lo cual lo mejor tanto para el empleado como para la empresa, es que esta última diseñe y emplee un plan de prevención de estos riesgos.

Actualmente en muchos países alrededor del mundo, ya se ha tomado conciencia de este tipo de problemas que atacan a todo tipo de empresas, y son muchas las que han puesto en práctica estos diseños de prevención, (el cual puede variar

dependiendo del ámbito o actividad de cada empresa) dando como resultado una mejora en la productividad de la empresa y el desarrollo aptitudinal de los empleados.

En nuestra actualidad la mayoría de empresas, compañías e instituciones están en la responsabilidad de cuidar y protegerla salud y seguridad del trabajador, de igual manera estas deben contar y responder por un programa de promoción y prevención el cual permita el mantenimiento y mejoramiento de la salud de los integrantes de la institución para que así se promuevan los procesos con responsabilidad ya sea a nivel individual y colectivo; el cual tiene como objetivo disminuir los factores de riesgo y enfermedades, generando actividades basadas en el autocontrol y autocuidado, para detectar a tiempo las enfermedades para así brindar un tratamiento justo y oportuno.

En base a lo anterior se pretende fomentar, impulsar y promover el desarrollo de un programa de promoción y prevención en el **COLEGIO CALAZANS FEMENINO de la ciudad de MEDELLIN** donde su propósito es proteger la vida, las propiedades y el medio ambiente.

10.2.1 SALUD TRABAJO

Cuando hablamos de salud laboral construimos el medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Se puede evitar que el trabajo dañe a la salud, y es obligación empresarial hacerlo así: los mal llamados “accidentes” y las enfermedades laborales son evitables si se adopta una adecuada prevención.

También establece la participación de los trabajadores en todos aquellos aspectos que atañen a su salud y seguridad en el trabajo, y una figura para su representación autónoma: los y las delegado/as de prevención.

Para ejercer su función, los delegados y delegadas de prevención han de conocer sus derechos y además, necesitan contar con herramientas que faciliten su labor.²(ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2013)

10.2.2 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Decreto 1443 del 31 de julio de 2014 reglamenta la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y modifica el Programa de Salud Ocupacional, denominando de esta manera que dicho sistema consistirá en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua que incluye la política, la organización, la planificación, las aplicaciones, la evaluación, la auditoria, y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo, cuyos principios deben estar basados en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), el cual es una estrategia de mejoramiento continuo que permitirá verificar las condiciones del trabajador a nivel del ámbito laboral.³ (LTDA, 2014)

10.2.3 RIESGO

Se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia ó fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos.

10.2.4 LOS RIESGOS LABORALES

² ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2013). *ISTAS*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>

³ LTDA, C. O. (2014). *Derecho laborral empresarial*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.cardozoordonez.com/index.php/actualidad-legal-y-noticias?id=47>

Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos.

10.2.5 FACTOR DE RIESGO

Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo.

Los factores de riesgo se clasifican en:

10.2.5.1 Factores de riesgo físico – químico

Este grupo incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor, que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos, pueden desencadenar incendios y/o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales. Pueden presentarse por:

- Incompatibilidad físico-química en el almacenamiento de materias primas.
- Presencia de materias y sustancias combustibles.
- Presencia de sustancias químicas reactivas.

10.2.5.2 Factores de riesgo biológico

En este caso encontramos un grupo de agentes orgánicos, animados o inanimados como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen (entre otros), presentes en determinados ambientes laborales, que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo.

Como la proliferación microbiana se favorece en ambientes cerrados, calientes y húmedos, los sectores más propensos a sus efectos son los trabajadores de la salud, de curtiembres, fabricantes de alimentos y conservas, carniceros, laboratoristas, veterinarios, entre otros.

Igualmente, la manipulación de residuos animales, vegetales y derivados de instrumentos contaminados como cuchillos, jeringas, bisturís y de desechos industriales como basuras y desperdicios, son fuente de alto riesgo. Otro factor desfavorable es la falta de buenos hábitos higiénicos.

10.2.5.3 Factores de riesgo psicosocial

La interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral.

10.2.5.4 Factores de riesgos biomecánicos o ergonómicos

Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.

10.2.5.5 Factores de riesgo químico

Son todos aquellos elementos y sustancias que, al entrar en contacto con el organismo, bien sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.

10.2.5.6 Factores de riesgo físico

Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.

10.2.5.7 Factores de riesgo locativos

Las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo, así como daños a los materiales de la empresa, como:

- Pisos, escaleras, barandas, plataformas y andamios defectuosos o en mal estado.
- Muros, puertas y ventanas defectuosas o en mal estado.
- Techos defectuosos o en mal estado.
- Superficie del piso deslizante o en mal estado
- Falta de orden y aseo.
- Señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada.

10.2.5.8 Factores de riesgo eléctrico

Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones locativas en general, que conducen o generan energía y que al entrar en contacto con las personas, pueden provocar, entre otras lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el tiempo de contacto.

10.2.5.9 Factores de riesgo mecánico

Contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de

mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.

10.2.6 RIESGOS PSICOSOCIALES

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador.

Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia.

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las

empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo

10.2.7 FACTORES DE RIESGO Y FACTORES PROTECTORES PSICOSOCIALES

El factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y, también, su desarrollo personal. Según ellos, el factor protector psicosocial se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y, además, afecta positivamente las dimensiones antes descritas.

El Ministerio de Protección Social (2008), definió los factores de riesgo psicosocial “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”. Además, considera que hay factores protectores que promueven la salud y el bienestar en el trabajo.

Gunnar Nerell y C.G. Sandberg (1993) definen el riesgo psicosocial como “la condición o condiciones propias del individuo, medio laboral y del entorno extralaboral que, bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y, por último, estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social”.

Como se puede observar, en estas definiciones hay varias cosas por resaltar: la interacción dinámica entre los elementos intralaborales, extralaborales e

individuales; el fenómeno perceptivo que hace posible dicha interacción; la diferencia entre factor de riesgo y factor protector; las consecuencias de los factores psicosociales, sean estas negativas o positivas, y dos conceptos que presentan los últimos autores referenciados, que son claves para la definición del grado de riesgo de dichos factores, especialmente, cuando se quiere calificar una patología y determinar su origen profesional. Estos conceptos son: las condiciones de intensidad y grado de exposición, los cuales forman parte de los criterios de calificación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, son condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de

trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

10.2.8 CONDICIONES INTRALABORALES.

Actualmente se sabe que la forma de la organización empresarial y las condiciones internas de trabajo tienen una influencia sobre el estado de salud de quienes laboran al interior de las organizaciones; influencia que puede verse reflejada en el estado de salud mental y puede afectar tanto el desarrollo de la actividad laboral como la calidad de vida de los individuos. Dentro de este marco de análisis e intervención en los problemas de salud mental laboral, los factores de riesgo psicosocial intralaboral ocupan un lugar destacado. Desde hace varias décadas la psicología norteamericana ha realizado múltiples estudios en esta área buscando contribuir a dilucidar esta problemática del ámbito laboral. Las empresas también han contribuido a resolver esta problemática para mejorar la calidad de vida de los individuos al interior de las organizaciones a través de programas para prevenir el deterioro de la salud mental, y así mejorar la percepción que tienen los individuos acerca de sí mismos, de su rol y su aporte en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones. Si bien la regulación colombiana sobre el tema de los riesgos psicosociales tiene un marco claro de acción desde el año 2008 en la resolución 2646 de 2008, es a partir de 2010 cuando se dispone de herramientas válidas y confiables que permiten conocer el comportamiento de este fenómeno.⁴(Fajardo-Zapata., 2013)

⁴ Fajardo-Zapata., Á. L. (02 de 02 de 2013). *SCIELO*. Recuperado el 2015 de 07 de 17, de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000100002&script=sci_arttext

Del acuerdo con el documento técnico Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, de Ministerio de la Protección Social, las condiciones intralaborales se dividen en los siguientes dominios:

10.2.8.1 Dominio Demandas del Trabajo

Este factor se define como exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

- **Consistencia del rol:** Este factor se define como la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
- **Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** Este factor se define como las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.
- **Demandas cuantitativas:** Este factor se define como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
- **Demandas de carga mental:** Este factor se define como las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

- **Demandas emocionales:** Situaciones afectivas o emocionales propias del contenido de la tarea que tiene el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador
- **Exigencias de responsabilidad del cargo:** Este factor se define como el conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.
- **Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:** Este factor se define como las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo y que impactan su vida extralaboral.

10.2.8.2 Dominio Control sobre el trabajo

Este factor se define como la 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

- **Capacitación:** Este factor se define como las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.
- **Claridad de rol:** Este factor se entiende como la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente entorno a los objetivos del trabajo, las funciones y

resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

- **Control y autonomía sobre el trabajo:** Este factor se define como el margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
- **Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** Este factor se define como la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
- **Participación y manejo del cambio:** Este factor se define como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

10.2.8.3 Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Este factor se define como la 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.

- **Características del liderazgo:** Este factor se define como los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
- **Relaciones sociales en el trabajo:** Este factor se define como las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe de compañeros, el trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común) y la cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).
- **Relación con los colaboradores:** Este factor se define como los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
- **Retroalimentación del desempeño:** Este factor se define como la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

10.2.8.4 Dominio Recompensas

Este factor se define como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. 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.

- **Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:** Este factor se define como el sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.
- **Reconocimiento y compensación:** Este factor se define como el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Condiciones de trabajo como la carga laboral y la disposición de diferentes recursos en el trabajo, se asocian como importantes predictores en los trabajadores que incide positivamente en el desempeño, tanto individual como grupal en diferentes organizaciones.

El objetivo general es brindar a la organización información válida y confiable que les permita mejorar sus programas de bienestar ocupacional, promoción de la salud e intervenir sobre potenciales factores de riesgos intralaborales.

10.2.9 LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El empresario deberá garantizar la salud y seguridad de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo, para lo cual habrá de:

- Elaborar, implantar y aplicar un plan de prevención de riesgos laborales.
- Evaluar los riesgos.

- Planificar y ejecutar la actividad preventiva.

En atención al número de trabajadores y a la naturaleza y peligrosidad de las actividades realizadas, podrán realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de forma simplificada, siempre que ello no suponga una reducción del nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y en los términos que reglamentariamente se determinen.

La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

10.2.10 PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

La promoción de la seguridad en el entorno de la empresa encuentra su principal razón de ser en el comportamiento respetuoso con los demás entes con los que comparte espacios. Asimismo, los beneficios generados sobre diversos aspectos del buen funcionamiento de la propia entidad son alicientes de suficiente peso para justificar la puesta en práctica de dichas acciones.

Los programas preventivos pueden ir destinados a los siguientes colectivos en particular y, por supuesto, al conjunto de la sociedad:

- Trabajadores propios y subcontratados,
- Familiares de los trabajadores.
- Clientes y consumidores ya captados o candidatos.
- Funcionarios de organismos oficiales relacionados con la seguridad de la empresa.

La información, mentalización o formación que se pretende difundir puede abarcar los siguientes contenidos:

- Principios de prevención de accidentes
- Prevención de enfermedades comunes.
- Ejercicios de relajación.
- Planes de actuación en accidentes laborales
- Preparación para catástrofes naturales

Fuentes de peligro que se pueden encontrar en los escenarios anteriores, fundamentalmente

- Riesgos de la naturaleza. – Terremotos, tsunamis, huracanes, inundaciones, rayos, granizo, canículas y bajas temperaturas. – Picaduras y mordeduras de animales. – Exposición solar
- Intrusión y actos antisociales. – Robo, asalto, hurto, timo, fraude, secuestro
- Técnicos – Físicos: Electricidad, golpes, choques, cortes, radiaciones, residuos.
- Químicos: Incendios, explosiones, toxicidad, contaminación.

El contenido de los programas debe cubrir tanto las actuaciones preventivas como las de primera intervención de los afectados en el control de las causas, el aviso a los servicios de socorro, la evacuación, los primeros auxilios, el salvamento de bienes, la notificación a organismos públicos y aseguradores y la supervivencia en condiciones precarias.

Es fundamental el tener en cuenta las características y condiciones particulares de los receptores de estas acciones, para adaptar el nivel técnico, formato, presentación y medios con los que se van a transmitir los conocimientos seleccionados. Los contenidos han de ser asequibles a los destinatarios, con atractivo directo en las sesiones didácticas y con aplicación en las actividades que llevan a cabo en su vida diaria. Es recomendable entregar materiales que faciliten la realización de aplicaciones prácticas, reales o simuladas, por parte de los receptores. También es conveniente desarrollar actividades de recordatorio y

actualización, con una periodicidad apropiada, dirigidas a las personas que han participado con anterioridad.

Las políticas de promoción de la prevención en el entorno de la empresa y las acciones concretas eficazmente realizadas contribuyen a la mejora de las condiciones intralaborales. No cabe duda de la importancia de la repercusión positiva de estas actividades, bien orientadas, en la productividad, calidad y buena imagen de la empresa y, derivado de ella, en los planos institucional y comercial.

10.2.11 BIENESTAR LABORAL

El bienestar hace alusión al buen estado de personas o colectivos, siendo éste “buen estado” un término completamente relativo, por ejemplo puede considerarse en estado de bienestar a aquél individuo que ha acumulado riquezas a costa del deterioro de su cuerpo ó de su mente, debido a que; el rodearse de comodidades y lujos puede ser visto como bienestar.

Sin embargo, al referirnos a un bienestar integral, se alude a un estado donde; el individuo goce de salud física, mental, emocional y espiritual, siendo capaz así de obtener satisfactores tanto personales, como para su familia. En éste punto es donde cobra vida el concepto de bienestar laboral y su importancia, tanto para el empleado como para la empresa.

El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. En las empresas existen diferentes actividades a desempeñar, regularmente son ejecutadas de manera constante, en largos periodos de tiempo. Por lo que el colaborador desgasta y atrofia sus recursos físicos y mentales al pasar de los años.

Ya sea por permanecer mucho tiempo sentado, mantenerse de pie; estático ó en movimiento, esfuerzos visuales, gran actividad mental ó incluso el acarrear cargas pesadas, se generarán estragos en la salud del individuo. Situación que afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta; generando ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los trabajadores, baja en la motivación; provocando que el individuo no se identifique con la empresa.

Para mejorar la cotidianidad laboral existen ejercicios para cada tipo de actividad, que no requieren el abandono del puesto de trabajo, por ejemplo flexiones, cambios de postura, estiramientos, desplazamientos, ejercicios respiratorios etc. Por otra parte también existen dinámicas y actividades de las que se puede hacer participes a los empleados con el fin de bajar el estrés, activar zonas del cuerpo que los empleados no utilizan durante sus actividades laborales y promover mejoras en el ambiente social de las áreas de trabajo.

Es de gran utilidad conocer la importancia del bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo. De éste modo la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento. Mientras que el colaborador se sentirá cómodo y comprometido con su actividad.⁵ (Dominguez)

⁵Dominguez, C. (s.f.). *Codigo del ser*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>

11. ANALISIS DE LA INFORMACION DISCUSION.

11.1 ANALISIS DE LA INFORMACION

Los siguientes resultados son demostrados de acuerdo a los criterios establecidos en el Documento Técnico de la Batería de Instrumentos para Evaluación de Factores Psicosociales del Ministerio de la Protección Social.

A continuación se presentan los resultados con los respectivos análisis de los resultados obtenidos de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en el personal de servicios generales del Colegio Calasanz Femenino de la ciudad de Medellín.

11.2 DISCUSION DE LOS RESULTADOS

11.2.1 Caracterización socio demográfico

Se analiza la información recolectada y se presentan las características propias de cada trabajador que presta los servicios generales en el colegio Calasanz Femenino sede Medellín se tienen en cuenta las o características sociodemográficas como el género, la edad, el estado civil, el nivel educativo, lugar de residencia, escala socio-económica, tipo de vivienda y número de personas dependientes, tipo de contrato, antigüedad en la compañía.

El total de la población evaluada fue de 13 colaboradores.

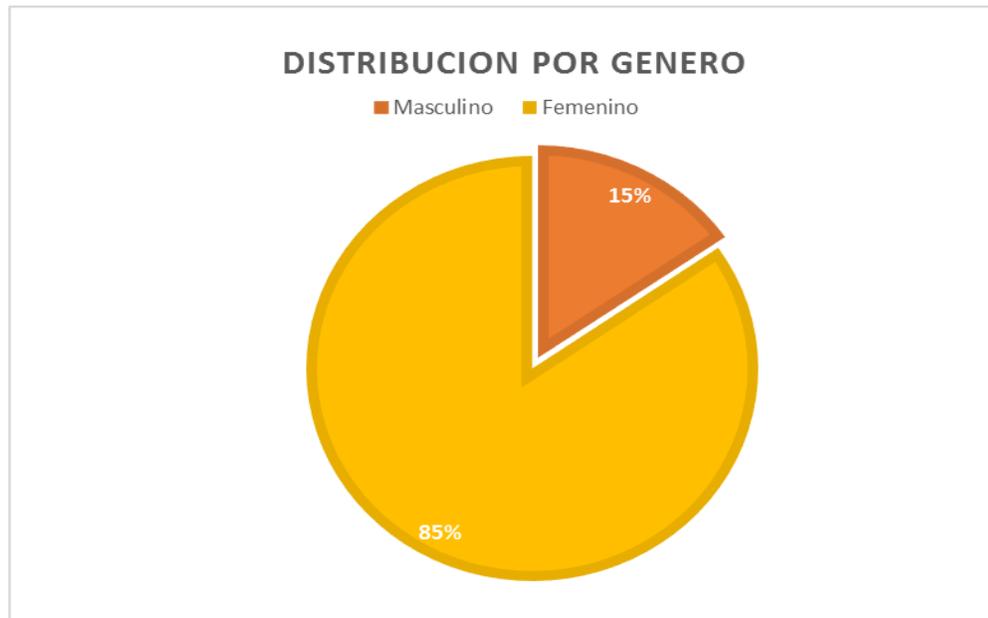
11.2.1.1 Género

Tabla 1 Género

Género	No. encuestados	%
Masculino	2	15%
Femenino	11	85%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 1 Distribución por género



Fuente: Autores

El 85% de la población evaluada corresponde al género femenino el restante es masculino.

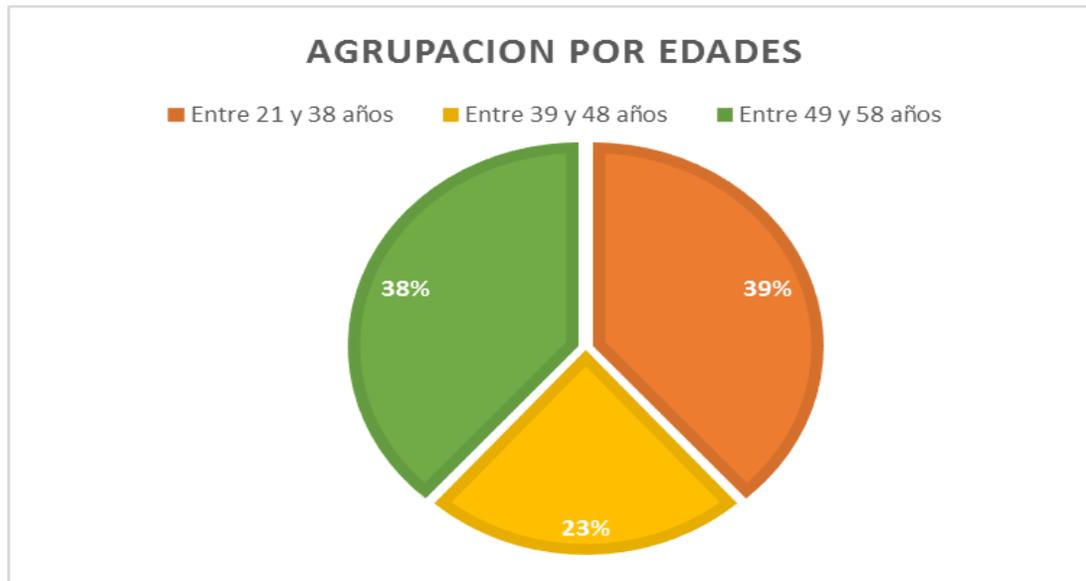
11.2.1.2 Grupos etarios

Tabla 2 Agrupación por edades

Agrupación por edades	No. encuestados	%
Entre 21 y 38 años	5	38%
Entre 39 y 48 años	3	23%
Entre 49 y 58 años	5	38%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 2 Agrupación por edades



Fuente: Autores

El 38% de la población es menor de 38 años, el 39% tienen la edad entre 39 y 48 años y el 23% restante su edad está comprometida entre los 49 y 58 años.

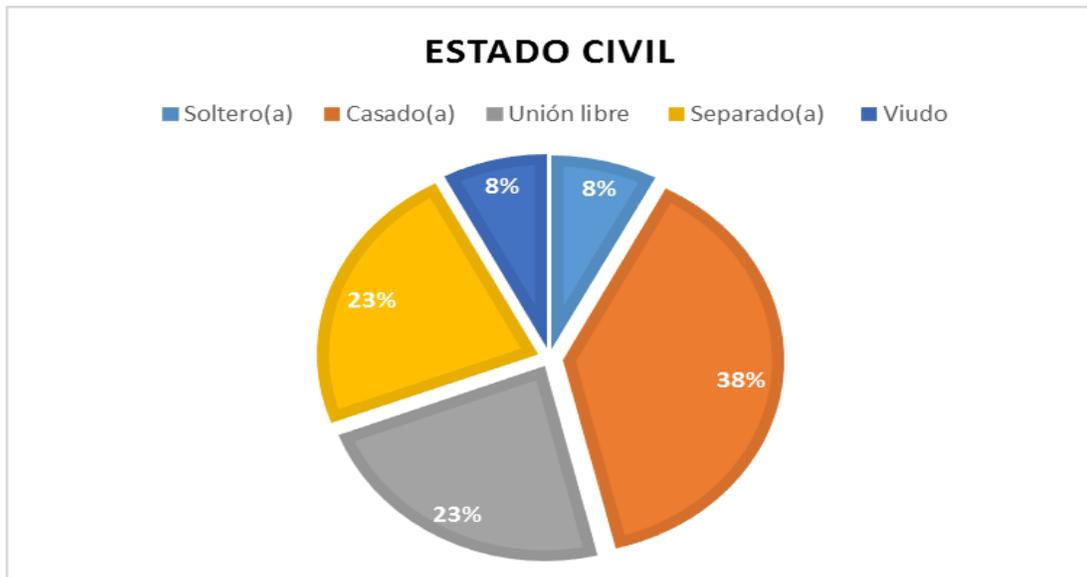
11.2.1.3 Estado civil

Tabla 3 Estado civil

Estado Civil	No. encuestados	%
Soltero(a)	1	8%
Casado(a)	5	38%
Unión libre	3	23%
Separado(a)	3	23%
Viudo	1	8%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 3 Estado civil



Fuente: Autores

El 8% de los participantes en el estudio son solteros, el 38% se encuentra casados, unión libre y separados cumplen con un 23% cada uno y el 8% restante es viudo.

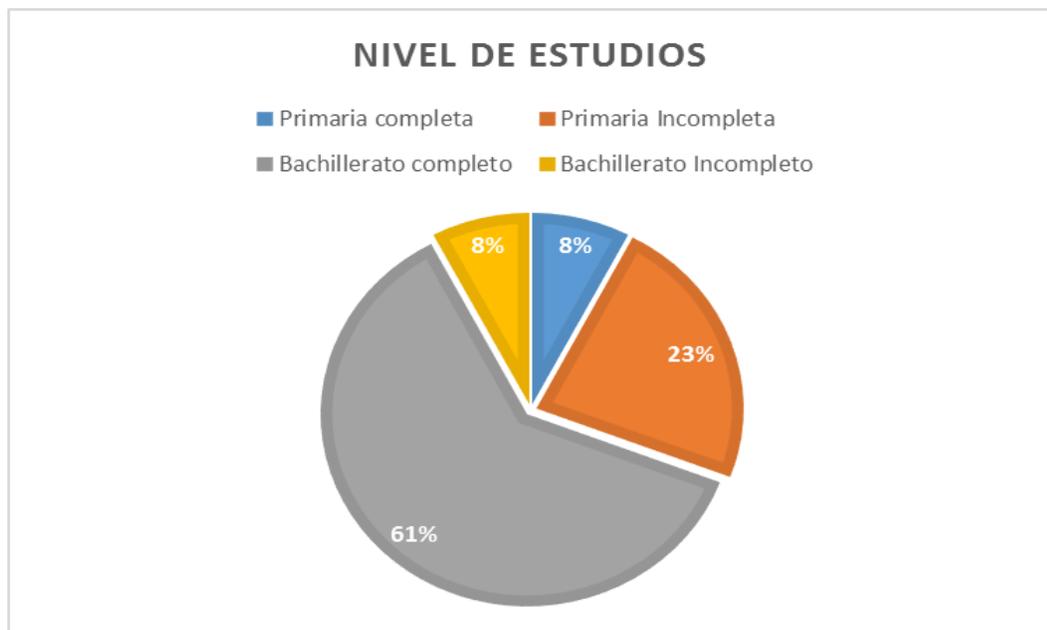
11.2.1.4 Escolaridad

Tabla 4 Nivel de estudio

Nivel de estudios	No. encuestados	%
Primaria completa	1	8%
Primaria Incompleta	3	23%
Bachillerato completo	8	62%
Bachillerato Incompleto	1	8%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales.

Gráfica 4 Nivel de estudio



Fuente: Autores

El nivel educativo del personal evaluado cumple con estudio del 61% para bachiller completo, 8% Primaria completa, para el 31% estudios incompletos.

11.2.1.5 Personas a cargo

Tabla 5 Número de personas a cargo

No. De personas a cargo	No. Encuestados	%
De 1 a 2 personas	6	46%
De 3 a 4 personas	7	54%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 5 Número de personas a cargo



Fuentes: Autores

El 46% de las personas que participaron en el estudio tienen entre 1 y 2 personas a cargo, el 54% tiene entre 3 y 4 personas.

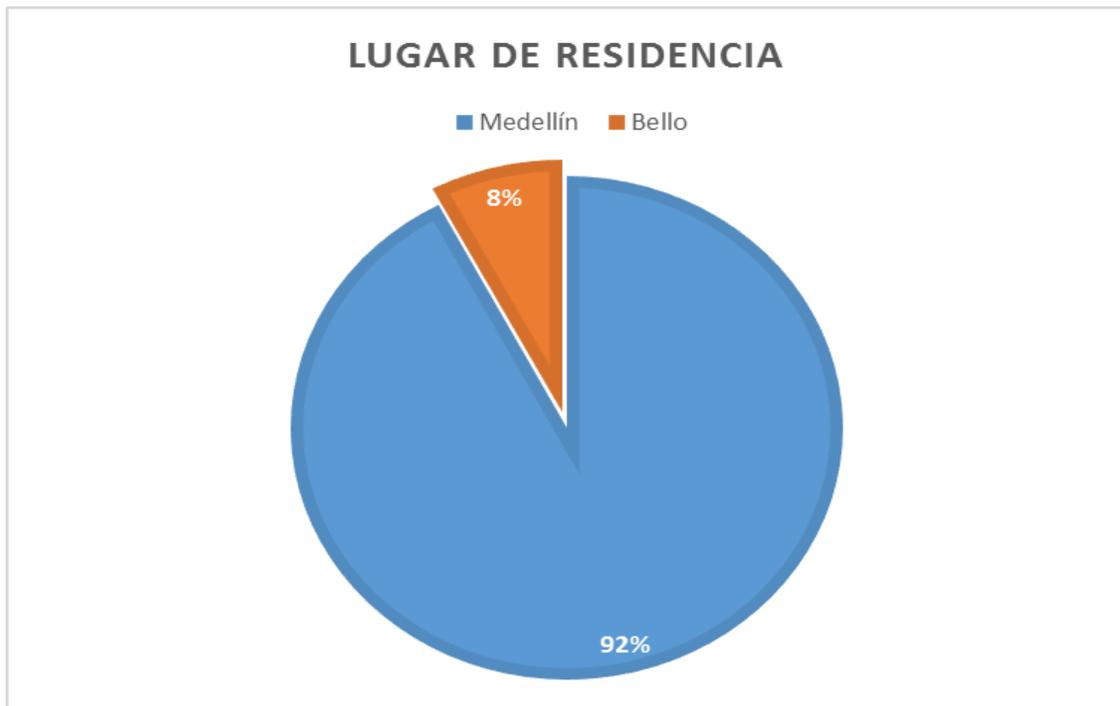
11.2.1.6 Lugar de residencia

Tabla 6 Lugar de residencia

Lugar de residencia	No. Encuestados	%
Medellín	12	92%
Bello	1	8%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales.

Gráfica 6 Lugar de residencia



Fuentes: Autores

En la población evaluada el 92% es residente de la ciudad de Medellín y el 8% del municipio de Bello.

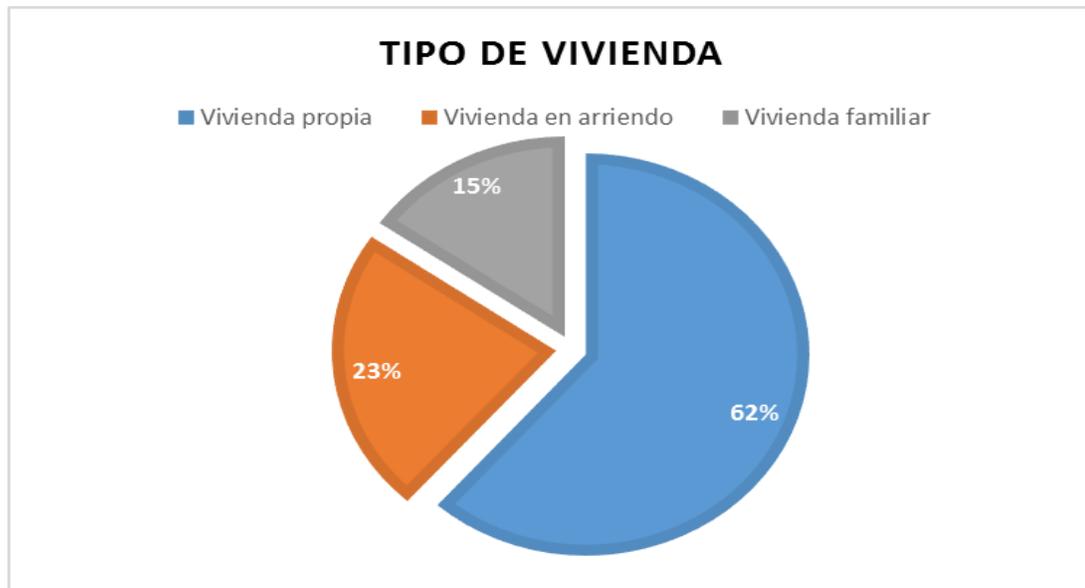
11.2.1.7 Tipo de vivienda

Tabla 7 Tipo de vivienda

Tipo De Vivienda	No. Encuestados	%
Vivienda propia	8	62%
Vivienda en arriendo	3	23%
Vivienda familiar	2	15%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 7 Tipo de vivienda



Fuentes: Autores

El mayor porcentaje corresponde al 62% con la vivienda propia, en arriendo un 23% y vivienda familiar un 15%.

11.2.1.8 Estrato socioeconómico

Tabla 8 Estrato socioeconómico

Estrato Socioeconómico	No. encuestados	%
Estrato 1	2	15%
Estrato 2	9	69%
Estrato 3	1	8%
No sabe	1	8%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 8 Estrato socioeconómico



Fuentes: Autores

En cuanto al estrato socioeconómico el 69% está ubicado en el número dos, en el uno en el 15%, el estrato número tres en el 8% y no sabe en el 8%.

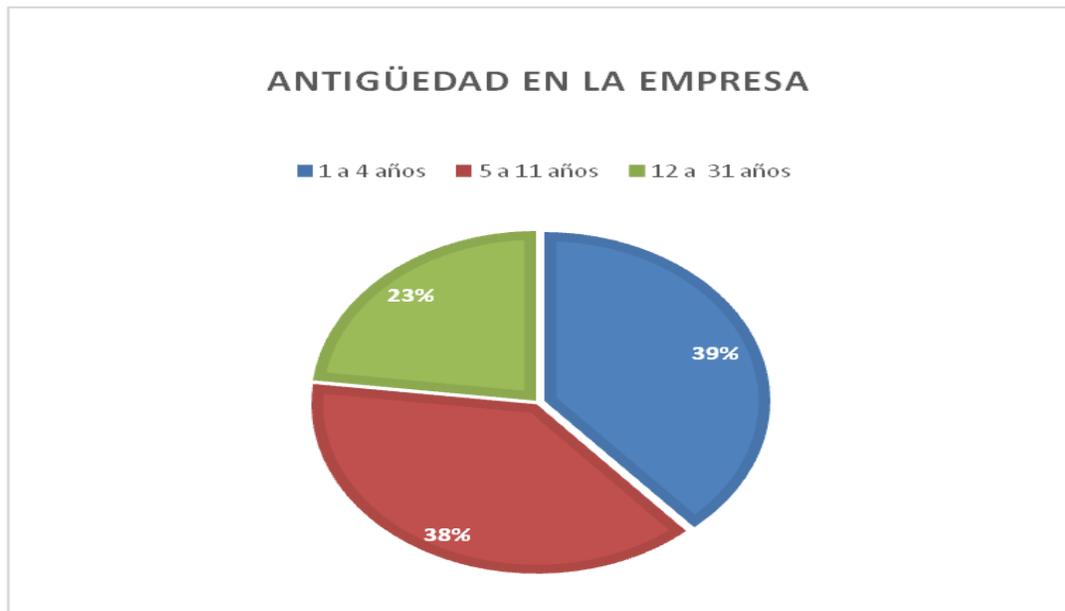
11.2.1.9 Antigüedad en la empresa

Tabla 9 de antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	No. Encuestados	%
1 a 4 años	5	38%
5 a 11 años	5	38%
12 a 31 años	3	23%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 9 antigüedad en la empresa



Fuentes: autores

Ante la antigüedad en la institución a nivel de la población evaluada encontramos que el 39% llevan entre 1 a 4 años, el 38% entre 5 a 11 años y el 23% está entre el 12 y 31 años.

11.2.1.10 Tipo de contrato

Tabla 10 tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	No. encuestados	(%)
Temporal menos de un año	7	54%
Temporal de un año o mas	6	46%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 10 tipo de contrato



Fuentes: Autores

Encontramos dos tipos de contratos uno que cumple el 54% que establece a un año o más y un 46% temporal menos de un año.

12.RESULTADOS CUESTIONARIO BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A NIVEL DE FACTORES INTRALABORALES

Para realizar la determinación del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el Colegio Calazans Femenino, como ya se ha mencionado se utilizó el cuestionario a nivel intralaboral forma B y la ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales.

Para iniciar con la formulación de los resultados es importante resaltar que los resultados se realizan por dominio y dimensiones pertenecientes a cada dominio

Los factores intralaborales son denominados como las características del entorno laboral que están afectando el bienestar y la salud del trabajador, encontramos que a nivel de factores psicosociales el empleado encuentra elementos que

afectaran su rendimiento las demandas del trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales, y la recompensa por su trabajo.

Tabla 11 Riesgo intralaboral global

RIESGO INTRALABORAL		
NIVEL DE RIESGO	# personas	%
Sin riesgo o riesgo despreciable	8	61,5%
Riesgo bajo	1	7,7%
Riesgo medio	0	0,0%
Riesgo alto	4	30,8%
Riesgo muy alto	0	0,0%
Invalido	0	0,0%
TOTAL	13	100,0%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

El análisis del riesgo global intralaboral evidenció que si bien el porcentaje más alto de los empleados de servicios generales encuestados no presenta riesgo psicosocial (69,2 %), existe un 30,8 % del personal de servicios generales que requieren intervención por encontrarse en un nivel alto.

Tabla 12 Nivel de riesgo para puntaje transformado promedio

NIVEL DE RIESGO PARA PUNTAJE TRANSFORMADO PROMEDIO
INTRALABORAL
20,9
Riesgo bajo

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

En promedio el nivel de riesgo psicosocial intralaboral para el personal de servicios generales del Colegio Calazans Femenino, se sitúa en Riesgo Bajo.

Los elementos anteriormente mencionados hacen parte de los instrumentos de la batería de riesgo psicosociales, definiéndolo de esta manera:

13 DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. ⁶(Arteaga, Folleco, & Tulcán, 2014)

Tabla 13 Dominio liderazgo y relaciones sociales

DOMINIOS	Dimensiones del constructo intralaborales	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo Alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Liderazgo y relaciones sociales	Características del liderazgo	46%	15%	8%	0%	31%
	Relaciones sociales en el trabajo	23%	15%	62%	0%	0%
	Retroalimentación del desempeño	31%	23%	8%	8%	31%
	Relación con los colaboradores	0%	0%	0%	0%	0%
	Total DOMINIO Liderazgo y relaciones sociales	31%	31%	8%	0%	31%

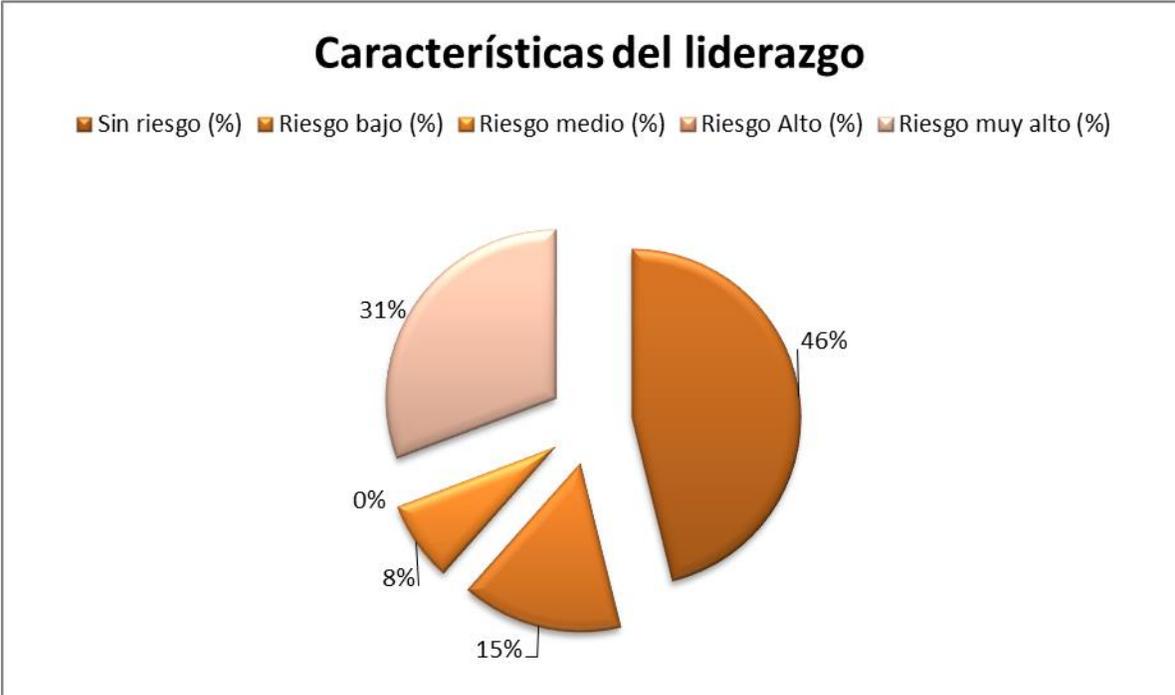
Fuentes: Batería de riesgo psicosociales

⁶ Arteaga, M. C., Folleco, C. C., & Tulcán, S. M. (07 de 02 de 2014). REVISTA UNIMAR. *Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto*. PASTO, NARIÑO, COLOMBIA

Los colaboradores de servicios generales del Colegio Calasanz Femenino; para el dominio liderazgo y relaciones sociales de forma global se encuentra sin riesgo el 31%, en nivel de riesgo bajo 31%, en riesgo medio el 8% y finalmente en riesgo muy alto el 31% restante.

13.1 Dimensión características de liderazgo

Gráfica 11 Características del liderazgo



Fuentes: Autores

Los resultados de esta dimensión indican que el 39% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo – medio, alto o muy alto, lo que indica que estas persona perciben al jefe como alguien que no les colabora con la organización y distribución adecuada del trabajo. El 61% tiene niveles sin riesgo o riesgo bajo por las características del liderazgo, estas personas se sienten motivadas para

desempeñarse mejor, en gran medida porque se comunica a tiempo la información que ellos requieren y porque las orientaciones que dicho jefe les da, les ayuda a hacer mejor el trabajo

13.2 Dimensión relaciones sociales en el trabajo

Gráfica 12 Relaciones sociales en el trabajo

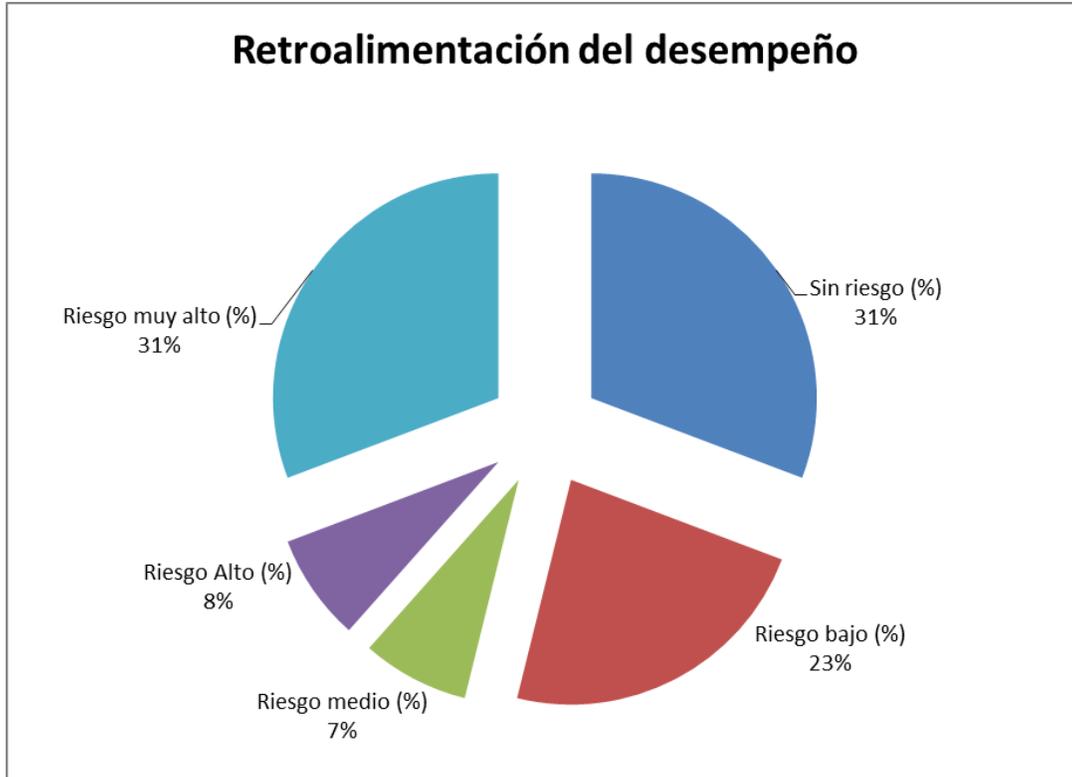


Fuentes: Autores

De acuerdo a lo descrito en el Grafico 12, el 38% de los trabajadores de servicios generales no presenta riesgo o este es bajo. Los demás trabajadores (62%) reflejan nivel de riesgo medio por las características de las relaciones sociales en su entorno laboral. Con este resultado se evidencia que los trabajadores perciben que las posibilidades de contacto social pueden llegar a ser pocas, pudiendo existir deficiencias en el trabajo en equipo y existe poco grado de integración del equipo.

13.3 Dimensión retroalimentación del desempeño

Gráfica 13 Retroalimentación del desempeño



Fuentes: Autores

El 31% de los empleados de servicios generales del Colegio Calazans Femenino, muestra no tiene riesgo ante esta dimensión, mientras que para el 23% de ellos el riesgo es bajo. También se presentaron trabajadores con niveles de riesgo medio (8%), alto (8%) y muy alto (31%). Esto muestra que para el 47% de las personas consideran que la información que recibe sobre la forma como realiza su trabajo es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo.

13.4 Dimensión relación con los colaboradores

Esta dimensión no se tiene en cuenta, por cuanto no se aplicaron cuestionarios intralaborales en su forma A.

14. DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Es la 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.⁷ (Arteaga, Folleco, & Tulcán, 2014)

Tabla 14 Dimensión control sobre el trabajo

DOMINIOS	Dimensiones del constructo intralaborales	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo Alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	54%	8%	8%	0%	31%
	Capacitación	54%	0%	8%	31%	8%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	23%	15%	23%	38%	0%
	Participación y manejo del cambio	23%	23%	0%	15%	38%
	Control y autonomía sobre el trabajo	77%	8%	8%	0%	8%

⁷ Arteaga, M. C., Folleco, C. C., & Tulcán, S. M. (07 de 02 de 2014). REVISTA UNIMAR. *Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto*. PASTO, NARIÑO, COLOMBIA.

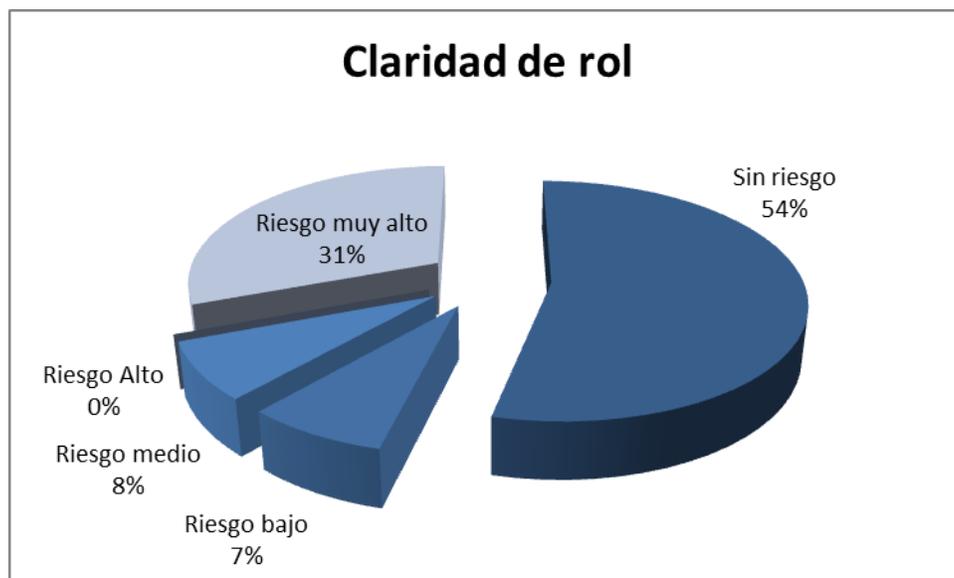
	Total DOMINIO Control sobre el trabajo	46%	15%	0%	0%	38%
--	---	-----	-----	----	----	-----

Fuentes: Batería de riesgo psicosociales

Para el personal evaluado en el Colegio Calasanz Femenino; para el dominio control sobre el trabajo de forma global se encuentra sin riesgo el 46%, en riesgo medio el 15% y finalmente en riesgo muy alto el 38% restante.

14.1 Dimensión Claridad del rol

Gráfica 14 Claridad del rol

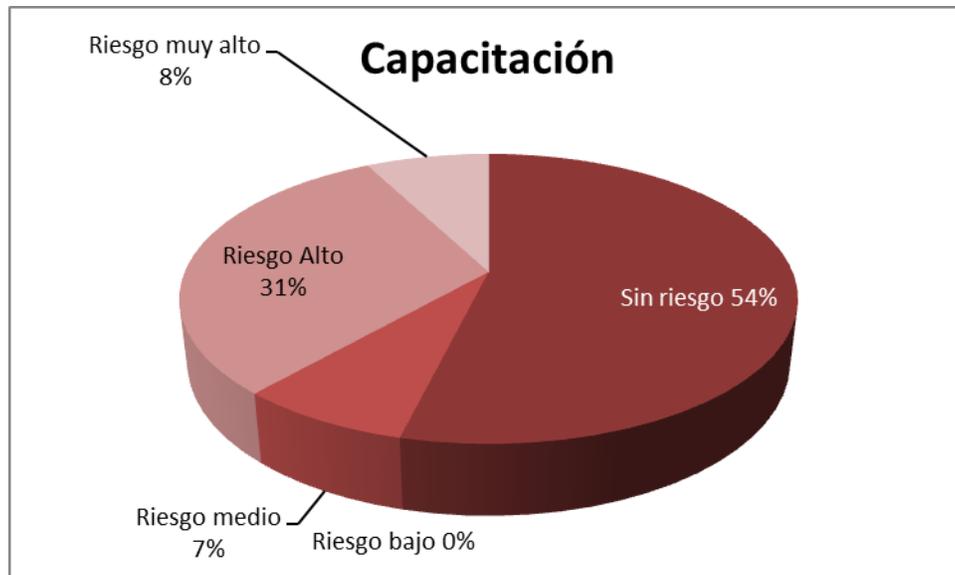


Fuentes: Autores

El 7% de los trabajadores tienen nivel bajo de riesgo y el 54% están sin riesgo. El 39% restante de la muestra obtuvieron puntajes que se clasifican en niveles medio y alto, para estas personas se presenta ausencia de información sobre los objetivos, funciones, margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la organización. La población restante considera tener la información necesaria sobre el ejercicio de su cargo.

14.2 Dimensión capacitación

Gráfica 15 Capacitación

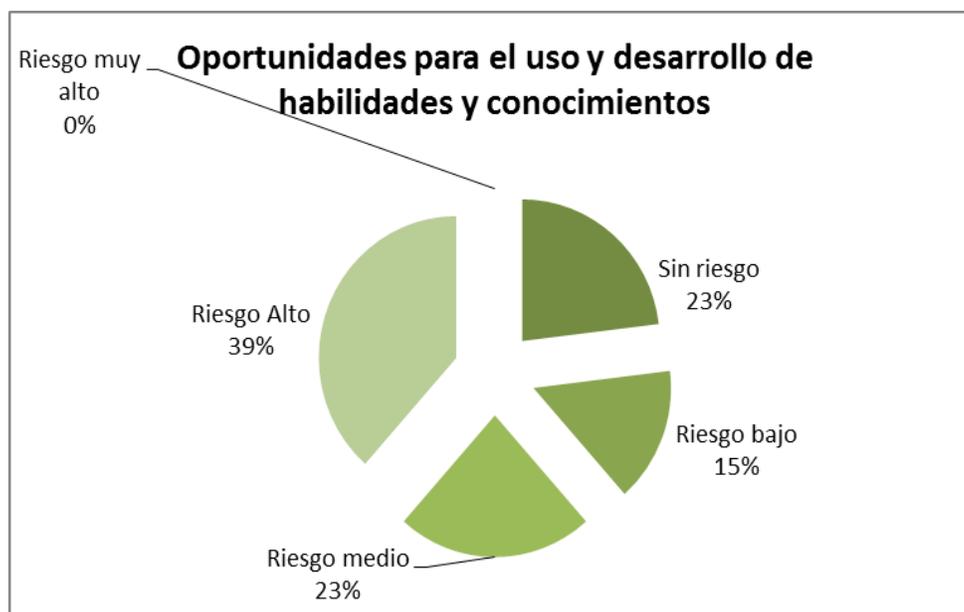


Fuentes: Autores

El 54% de la población evaluada no tienen riesgo respecto a la dimensión Capacitación, esto puede concluir que para los trabajadores los aspectos relacionados con la capacitación parecen responder a sus necesidades. De otra parte, el 46% de ellos tiene en riesgo medio, alto o muy alto, lo relacionado con capacitación es inexistente o que responde poco a sus necesidades frente a su desempeño en el trabajo.

14.3 Dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Gráfica 16 oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

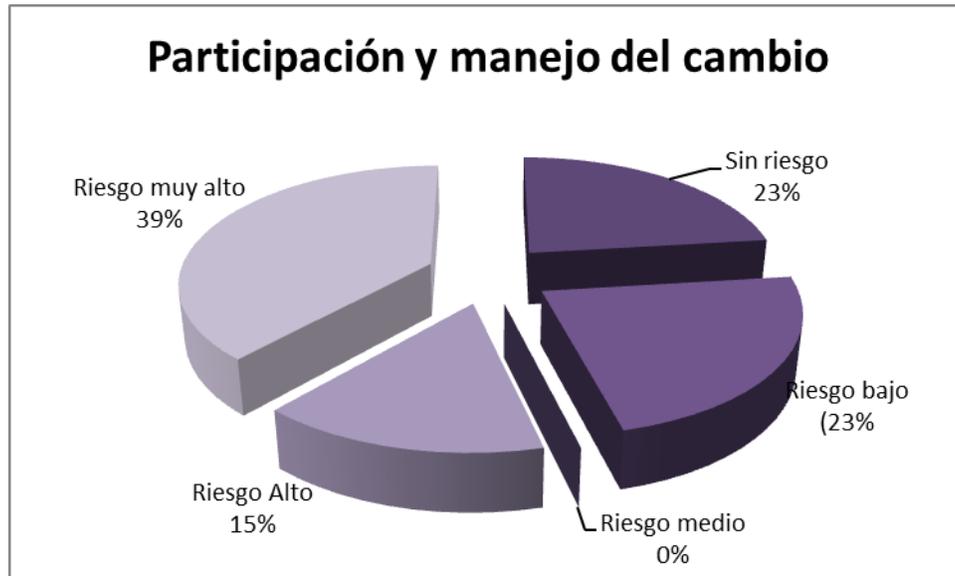


Fuentes: Autores

En la presente grafica relacionada con la posibilidad de que el empleado en su trabajo pueda aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos se presenta que el 38% de los trabajadores de servicios generales obtuvieron niveles sin riesgo o riesgo bajo en la dimensión. En el 23% de los casos el riesgo fue medio y el 39% de los trabajadores el riesgo fue alto, en este caso se evidencia que un poco más de la mitad de la población este presentando imposibilidad de desarrollar sus conocimientos y habilidades y/o se le estén asignado tareas para la cuales no están calificados.

14.4 Dimensión participación y manejo del cambio

Gráfica 17 Dimensión participación y manejo del cambio

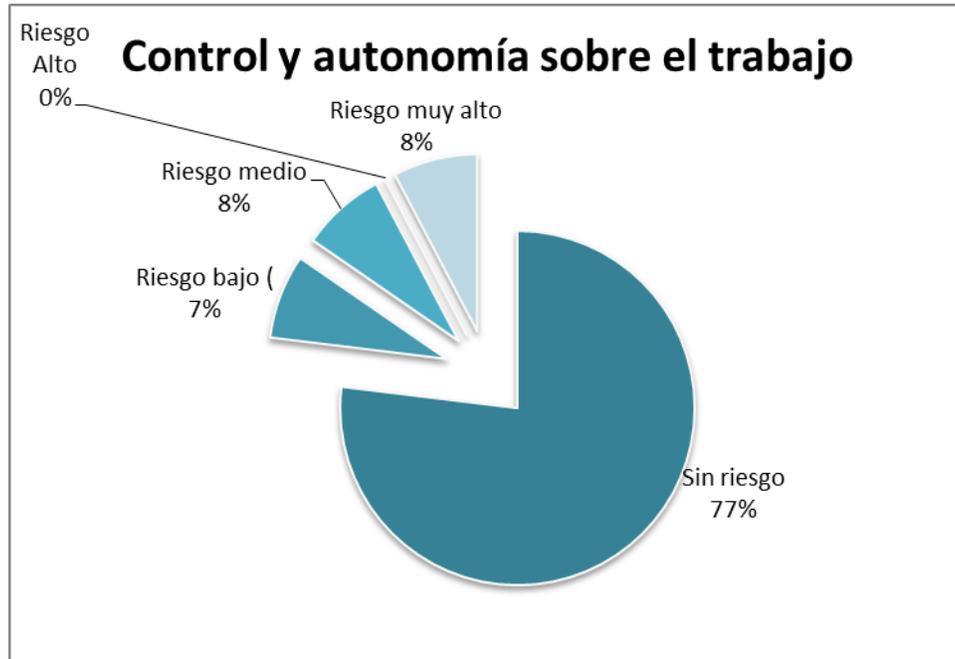


Fuentes: Autores

La población evaluada obtuvo en el 15% de los casos nivel muy alto por esta condición de trabajo. El 39% de la muestra tienen nivel alto, 0%, medio esto significa que para estas personas existe un claro riesgo frente a los mecanismos de participación y la claridad de la información que se les trasmite a los trabajadores cuando se presentan cambios, posiblemente limitando su participación o ignorándola, incluso cuando estos cambios afectan negativamente la realización adecuada de su trabajo. Solo el 46% tienen nivel bajo o sin riesgo, lo que indica que las Directivas del colegio siempre le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.

14.5 Dimensión control y autonomía sobre el trabajo

Gráfica 18 Control y autonomía sobre el trabajo



Fuentes: Autores

El 84% de los trabajadores están sin riesgo o este es bajo, mientras que el 16% están en riesgo medio o este es muy alto. Este factor para el personal de servicios generales del Colegio Calazans Femenino se constituye en un factor protector, donde se considera que tienen un amplio margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo, así como, sobre la organización de los tiempos laborales.

15. DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza: cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de

responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. ⁸(María Cristina Montilla Arteaga, 2014)

Tabla 15 Dimensión demandas del trabajo

dominios	dimensiones del constructo intralaborales	sin riesgo (%)	riesgo bajo (%)	riesgo medio (%)	riesgo alto (%)	riesgo muy alto (%)
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	38%	38%	23%	0%	0%
	Nivel de responsabilidad del cargo	0%	0%	0%	0%	0%
	Consistencia del rol	0%	0%	0%	0%	0%
	Demandas emocionales	100%	0%	0%	0%	0%
	Demandas de la jornada de trabajo	62%	23%	0%	15%	0%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	54%	38%	8%	0%	0%
	Demandas cuantitativas	31%	38%	15%	15%	0%
	Demandas de carga mental	77%	15%	0%	0%	8%
	Total DOMINIO Demandas	92%	8%	0%	0%	0%

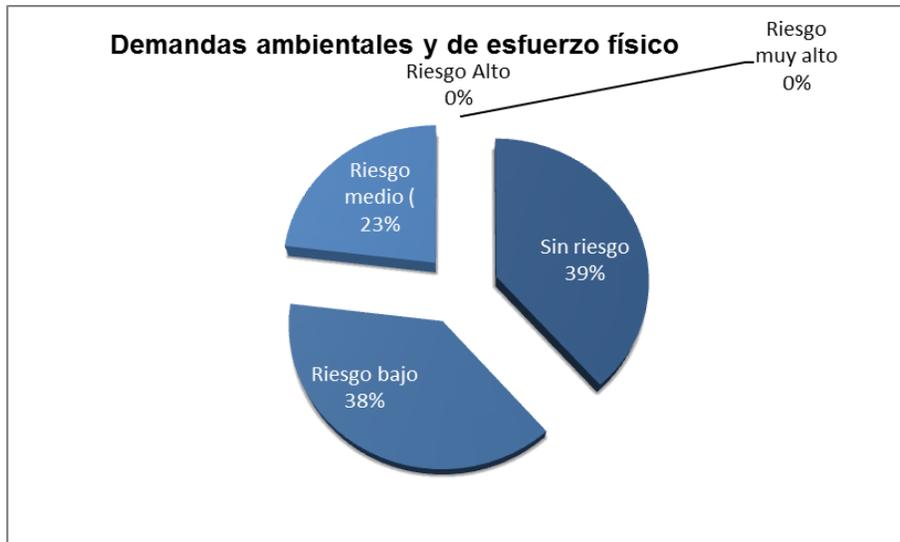
Fuentes: Batería de Riesgos Psicosociales

Para el personal evaluado en el Colegio Calasanz Femenino; para el dominio demandas de forma global se encuentra sin riesgo el 92% y en riesgo bajo el 8% restante.

15.1 Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico

Gráfica 19 Demandas ambientales y de esfuerzo físico

⁸ Arteaga, M. C., Folleco, C. C., & Tulcán, S. M. (07 de 02 de 2014). REVISTA UNIMAR. *Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto*. PASTO, NARIÑO, COLOMBIA.



Fuentes: Autores

De acuerdo a lo expuesto en el gráfico, el 23% de la muestra tienen riesgo medio ante las demandas ambientales y de esfuerzo en su trabajo. Además, el 77% de los trabajadores que integraron la población evaluada reporto niveles sin riesgo o riesgo bajo, respecto a que no se ven expuestos a un esfuerzo físico o adaptativo que les pueda generar importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño.

15.2 Dimensión demandas emocionales

Gráfica 20 Demandas Emocionales

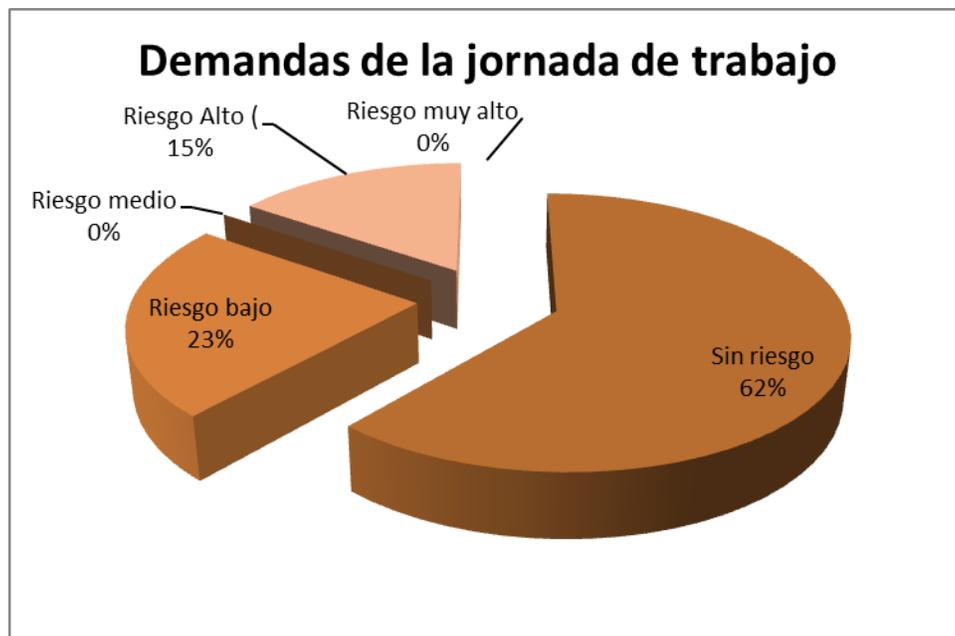


Fuentes: Autores

Al parecer la totalidad de los trabajadores evaluados (100%) no se ven enfrentados a algún nivel de riesgo emocional nocivo en sus puestos de trabajo. No se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo; ni a situaciones emocionalmente devastadoras; y no se ven en la necesidad de ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor

15.3 Dimensión demandas de la jornada de trabajo

Gráfica 21 Demandas de la jornada de trabajo

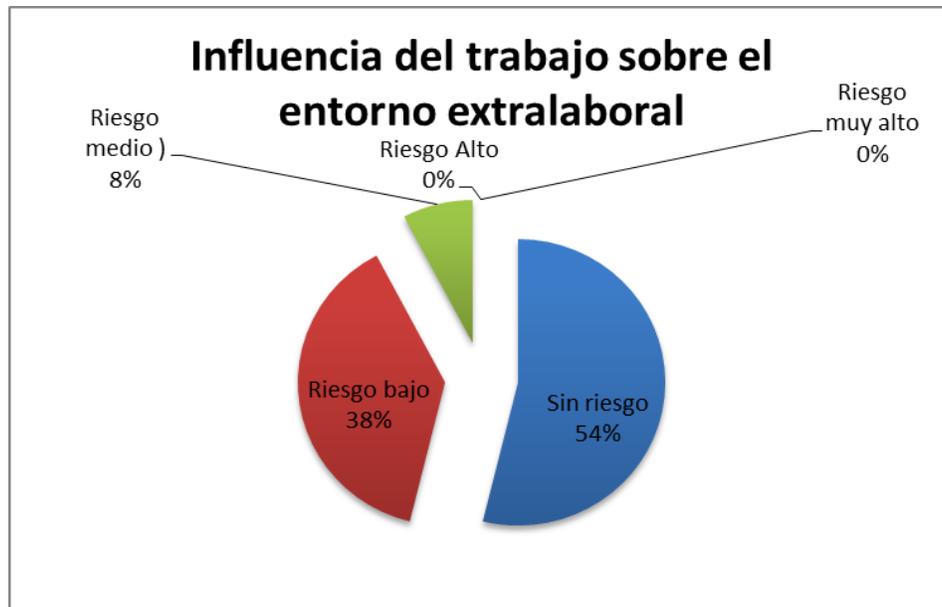


Fuentes: Autores

Se halló que el 85% de los trabajadores de servicios generales están sin riesgo o tienen riesgo bajo y el 15% restante tiene nivel de riesgo alto siendo más significativo quienes consideran que se trabaja en jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas.

15.4 Dimensión influencia del entorno sobre el entorno extralaboral

Gráfica 22 influencia del entorno sobre el entorno extralaboral

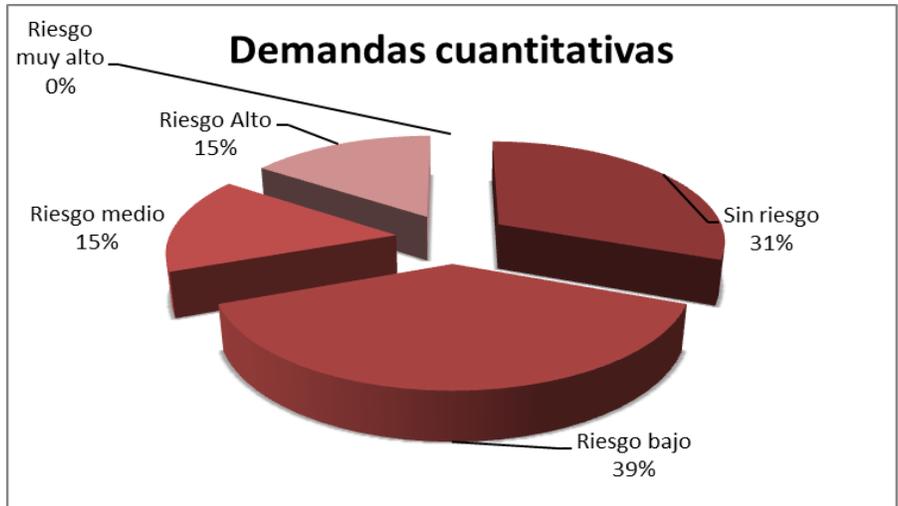


Fuentes: Autores

El 92% de la población evaluada no tienen riesgo o es bajo, esto permite considerar que las demandas de tiempo y el esfuerzo del trabajo no afectan de forma negativa la vida personal y familiar del trabajador y solo el 8% tienen algún nivel de riesgo perjudicial frente a esta dimensión.

15.5 Dimensión demandas cuantitativas

Gráfica 23 demandas cuantitativas



Fuentes: Autores

El 30% de los trabajadores evaluados tiene nivel riesgo medio y riesgo alto, lo que evidencia que pueden tener dificultades frente al tiempo del que disponen para ejecutar sus tareas, pues al parecer ese tiempo es insuficiente para atender el volumen de trabajo asignado, por lo tanto, requieren trabajar a un ritmo muy rápido, o bajo presión de tiempo, limitar el número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. Sin embargo para el 70% están sin riesgo o riesgo bajo en esta variable

15.6 Dimensión demandas de carga mental

Gráfica 24 demandas de carga mental



Fuentes: Autores

Se encontró que el 92% de los trabajadores esta sin riesgo o en el que el riesgo es bajo, pues la tarea no demanda esfuerzos importantes de memoria, atención o concentración sobre información muy detallada y que no manejan información excesiva o compleja para realizar el trabajo. El 8% de trabajadores restantes tiene un riesgo muy alto.

16. DOMINIO RECOMPENSA

Es la retribución que el trabajador obtiene, a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende dos tipos de retribución: -la financiera (compensación económica por el trabajo), y la -de estima (compensación psicológica relacionada con el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo). ⁹(Arteaga, Folleco, & Tulcán, 2014)

Tabla 16 Dominio recompensas

Dominios	Dimensiones del constructo intralaborales	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	100%	0%	0%	0%	0%
	Reconocimiento y compensación	62%	8%	8%	23%	0%
	Total DOMINIO Recompensas	62%	8%	15%	15%	0%

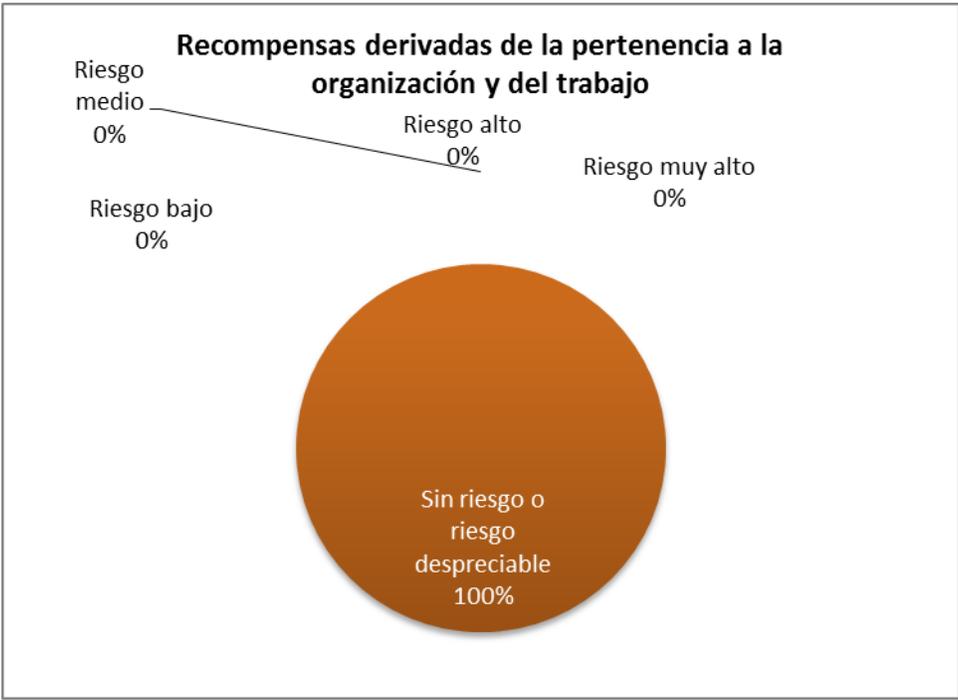
Fuentes: Batería de Riesgos Psicosociales

⁹ Arteaga, M. C., Folleco, C. C., & Tulcán, S. M. (07 de 02 de 2014). REVISTA UNIMAR. *Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto*. PASTO, NARIÑO, COLOMBIA.

Para el personal evaluado en el Colegio Calasanz Femenino; para el dominio recompensas de forma global se encuentra sin riesgo el 62%, en riesgo bajo el 8%, en riesgo medio el 15% y finalmente en riesgo alto el 15% restante.

16.1 Dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo

Gráfica 25 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo

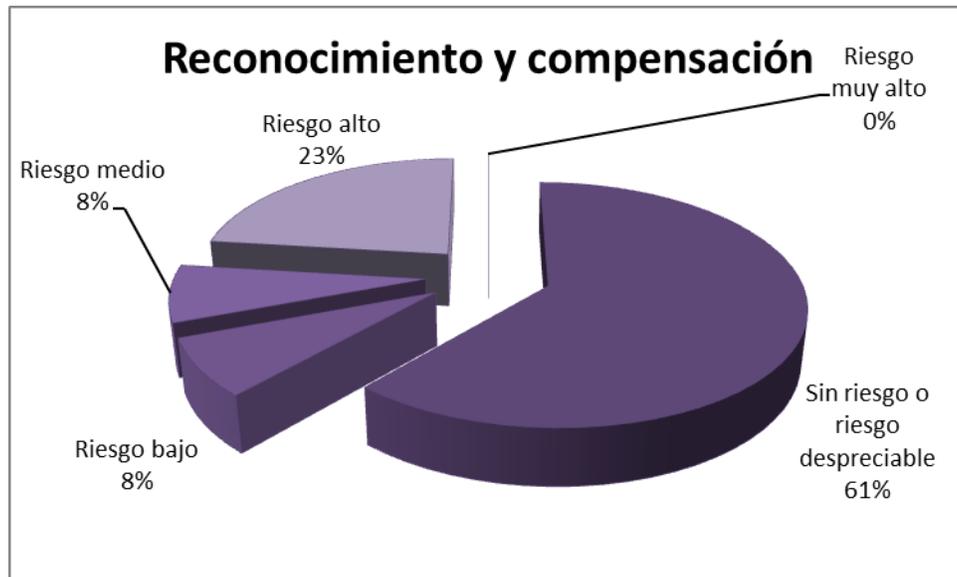


Fuentes: Autores

El 100% de los trabajadores de los trabajadores se clasifican sin riesgo o en riesgo bajo en esta dimensión, lo cual significa que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la Organización es alto, los trabajadores perciben estabilidad laboral y se sienten a gusto o están identificados con la tarea que realizan.

16.2 Dimensión Reconocimiento y compensación

Gráfica 26 Reconocimiento y compensación



Fuentes: Autores

El 69% presentan niveles sin riesgo o riesgo bajo en esta dimensión. El 31% tienen riesgo medio y alto, lo que evidencia para estas personas la percepción que tienen de que la remuneración es baja y no corresponde con sus esfuerzos y logros, así como, que la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

17. CONCLUSIONES

- En términos generales el riesgo psicosocial global evaluado en el personal de servicios generales del Colegio Calazans Femenino se ubica en un nivel BAJO.
- En los riesgos intralaborales el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo significativa donde se destacan como factores de riesgo las características de liderazgo y retroalimentación del desempeño, la cual pone de manifiesto la percepción que tiene el trabajador sobre la poca información que recibe acerca de la ejecución de sus labores y la forma que le permita identificar los aspectos a mejorar en su trabajo.
- En el dominio Demandas del Trabajo, se evidencian como factores de riesgo intralaboral las dimensiones relacionadas con las Demandas Cuantitativas y las demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico. La dificultad que manifiestan para tomar pausas en la jornada por causa del volumen de trabajo y el hecho de que el tiempo de la jornada no es suficiente para terminar las tareas. El alto grado de preocupación por estar expuestos a bacterias, microbios, sustancias químicas o materiales que afecten su salud.
- En el dominio control sobre el trabajo se destacan como factores de riesgo la claridad del rol, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio: donde los trabajadores perciben que carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, principalmente porque las decisiones se toman en niveles jerárquicos a los cuales no tienen acceso y además pueden sentir que los cambios pueden afectar de forma negativa la realización del trabajo.
- El dominio recompensa el riesgo es percibido como inexistente, indicando que se sienten orgullosos de trabajar para la empresa y que se sienten a gusto e identificados con la organización, consideran que la remuneración

es acorde con lo propuesto por la empresa y que reciben los pagos de manera oportuna. Esto genera sentimientos de estabilidad, satisfacción laboral y sentido de pertenencia hacia la empresa

18.RECOMENDACIONES

- Evaluar por parte de las directivas del Colegio Calazans Femenino, las condiciones intralaborales encontradas y que puedan ser generadoras de riesgo psicosocial para determinar cuales se pueden intervenir de manera directa y cuales se pueden mitigar a través de los planes de prevención.
- Fortalecer las características relacionadas con el liderazgo de los jefes en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
- Elaborar y/o actualizar las estrategias utilizadas en el colegio, con el fin de brindar una adecuada retroalimentación y evaluación del desempeño de los trabajadores, y de esta manera fortalecer los mecanismos de seguimiento al desempeño con el fin de proporcionarles información oportuna y clara sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar y/o actualizar el manual de funciones para el cargo de servicios generales y divulgarlo al personal con el fin de brindarles claridad acerca del rol que cada uno desempeña en el colegio
- Evaluar la posibilidad de elaborar una escala de incentivos (ascensos, promociones, capacitación, entre otros) que genere mayor compromiso, pertenencia y motivación de los colaboradores.

- Implementar para el personal de servicios generales planes de capacitación y formación anual de acuerdo con las necesidades detectadas en: la evaluación de desempeño, por solicitud de los responsables de los procesos, y como fortalecimiento de las competencias de los empleados.
- Analizar si en los empleados de servicios generales tiene la posibilidad de aplicar o desarrollar los conocimientos y habilidades y verificar si se encuentra calificado para las tareas asignadas
- Fortalecer el programa de orden y aseo en el colegio, e implementar acciones dirigidas a identificar aquellas labores que por las características propias el cargo sugieran carga física y poder entonces implementar acciones que posibiliten disminuir la carga física o los tiempos de exposición.
- Implementar mecanismos que permitan tener en cuenta los aportes de los trabajadores frente a los cambios que se generan al interior del colegio y que dichos cambios, sean claramente explicados a todos los empleados. Revisar y fortalecer las estrategias de comunicación organizacional.
- Evaluar la posibilidad de revisar el tema de planeación y programación de turnos y horarios, con el fin de evaluar las dificultades que pueda tener el personal frente al tiempo del que disponen para ejecutar sus tareas, de igual verificar que puedan realizar pausas activas y evitar que este personal tenga que trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados.
- Implementación un programa de pausas activas que incluya actividades que le permitan al personal salir de la monotonía del trabajo y la promueva la distensión del sistema musculo esquelético.
- Capacitar y entrenar a los líderes en estrategias para el reconocimiento y valoración del personal.

- Implementar planes de reconocimientos e incentivos de manera equitativa para el personal

19. BILIOGRAFIA

Arteaga, M. C., Folleco, C. C., & Tulcán, S. M. (07 de 02 de 2014). REVISTA UNIMAR. Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto . PASTO, NARIÑO, COLOMBIA.

salud, A. (2013). Salud publica. Retrieved 07 19, 2015, from <https://docs.google.com/document/preview?hgd=1&id=1EQBTFSDNV9zL7NA9I3dqB5MmFIBrQu04f4I0T7E9Hgw&pli=1>

Dominguez, C. (s.f.). *Codigo del ser*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>

Fajardo-Zapata., Á. L. (02 de 02 de 2013). *SCIELO*. Recuperado el 2015 de 07 de 17, de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000100002&script=sci_arttext

ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2013). *ISTAS*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>

LTDA, C. O. (2014). *Derecho laborral empresarial*. Recuperado el 18 de 07 de 2015, de <http://www.cardozoordonez.com/index.php/actualidad-legal-y-noticias?id=47>

Republica de Colombia. (18 de 02 de 2011). *Fondo de riesgos laborales*. Recuperado el 2015 de 19 de 2015, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=154>

social, M. d. (s.f.). *BATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 2015 de 07 de 17, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

VALLE, U. D. (s.f.). *SALUD OCUPACIONAL*. Recuperado el 2015 de 07 de 17, de <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL. (2012). *Guía Laboral - La prevención de riesgos laborales*. Recuperado el 20 de 07 de 2015, de http://www.empleo.gob.es/es/guia/texto/guia_10/contenidos/guia_10_22_1.htm

GARCÍA, F. M. (2006). *FRANCISCO MARTÍNEZ GARCÍA*. Recuperado el 20 de 07 de 2015, de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1027854

Congreso de Colombia. (11 de 07 de 2012). *Ley 1652*. Recuperado el 16 de 07 de 2015, de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

HENAO, Samuel D, Álvarez, Samuel R. (11 de 06 de 2014). *Codigo de Salud ocupacional. Institutos de seguros*. Colombia.

20. ANEXOS

ANEXO A



ANEXO B

ANEXO C FICHA DE DATOS GENERALES

SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, voluntariamente acepto actuar como participante en un estudio para la identificación, evaluación y diagnóstico de factores de riesgo psicosocial realizado por la Empresa. He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se me evalúa. También he sido informado de los tipos de pruebas y demás procedimientos que se aplicaran, así como de la manera en que se utilizaran los resultados.

Me doy cuenta de que quizás no le sea posible al examinador aclararme todos los aspectos del estudio mientras este no haya terminado. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en el estudio en cualquier momento y sin represalias. Además comprendo que se me informará de los resultados y que estos no serán entregados a nadie más sin mi autorización.

Firma del Trabajador

Nombre del Trabajador en letra legible

Firma del Psicólogo

Nombre del Psicólogo

Firma del Testigo

Nombre del Testigo

Fecha



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

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

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

_____ horas de trabajo al día

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO D CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					