

PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ÁREAS
CRÍTICAS DE FENALCO ANTIOQUIA, EN EL AÑO 2012

SARA ÁLVAREZ SERNA
LINA MARCELA MESA LOPERA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012

PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ÁREAS
CRÍTICAS DE FENALCO ANTIOQUIA, EN EL AÑO 2012

SARA ÁLVAREZ SERNA
LINA MARCELA MESA LOPERA

Trabajo de aplicación en el Diplomado de Salud Ocupacional, para optar al título
de psicólogas

Asesora Temática
CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Ingeniera Sanitaria, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012

CARTA DE ACEPTACIÓN

Medellín, Noviembre de 2012

Doctora

SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

Medellín

Asunto: Aprobación Temática

Cordial Saludo,

Como asesora del trabajo de grado con título: PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ÁREAS CRÍTICAS DE FENALCO ANTIOQUIA, EN EL AÑO 2012, realizado por Sara Álvarez Serna y Lina Marcela Mesa Lopera, me permito remitir su aprobación temática.

Atentamente,

CRUZ YANETH MIRA ZAPATA

Asesora Temática

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Noviembre de 2012

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos nuestras familias por todo el apoyo brindado, a nuestros docentes por ser guías y darnos lo mejor de sí mismos, a los compañeros que estuvieron con nosotras en este recorrido enriqueciendo nuestro ser y nuestro saber. Finalmente a la Fundación Universitaria María Cano por ser el espacio donde pudimos enriquecernos a lo largo de nuestra formación profesional.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO (R.A.E)

TÍTULO. PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ÁREAS CRÍTICAS DE FENALCO ANTIOQUIA, EN EL AÑO 2012

AUTORES. SARA ALVAREZ SERNA Y LINA MESA LOPERA

FECHA. Octubre de 2012

TIPO DE IMPRENTA. Procesador de palabras Microsoft Office Word 2007, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN. No restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO. Biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano, FENALCO Antioquia, Sara Álvarez Serna y Lina Mesa Lopera.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN. Programas de salud ocupacional.

SUBLÍNEA: Diseño e implementación de programas de salud ocupacional.

PALABRAS CLAVES. Salud ocupacional, enfermedad profesional, factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, factores protectores psicosociales.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO. El trabajo de aplicación surge de la necesidad de generar un diagnóstico, por medio de una muestra, de los riesgos psicosociales que puedan presentarse en la organización, para obtener una base para la generación de un programa de prevención que pretende implementarse en el total de la población. Igualmente se planea aplicar el programa no sólo a nivel de prevención, sino también de intervención en los casos que sean necesarios.

Dicho trabajo, se realizó escogiendo como muestra algunas de las áreas críticas de la empresa, con base a criterios evaluados a partir de fuentes secundarias de información, y posteriormente ser rectificado con una fuente primaria (aplicación de cuestionario), logrando así identificar los factores protectores y factores de riesgo psicosociales existentes en el entorno, y partir de dicho hallazgos se formula el programa de prevención de riesgos psicosociales.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO. En el desglose que se realiza a medida que se avanza en la lectura del proyecto se encuentra como objetivo del mismo el diseñar un programa preventivo de riesgos psicosociales que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, que como se plantea, inicialmente se aplicará para las áreas críticas de la empresa, esta selección se hace a partir de fuentes de información secundaria en primera medida, por lo que se realiza todo un barrido bibliográfico en busca de definir factores para la selección de dichas áreas, los factores, teorías y modelos relevantes que fueron encontrados se exponen de forma breve y clara donde se comienza dando una reseña histórica que ayude a ubicar la situación y el avance del estudio y la atención que se le ha dado a los factores psicosociales y a la salud ocupacional temporo-espacialmente. Posteriormente se entra a la definición o determinación de los factores psicosociales, exponiendo qué son, cómo se generan, qué posible alcance tiene, ítems que lo componen, entre otros.

Por último se delimita la selección de las áreas críticas a evaluar, y se dan los resultados de dicha evaluación determinando así los factores psicosociales y si son de riesgo o protectores.

En su estructuración se encuentran 13 capítulos entre estos, la caracterización general de la institución objeto, la descripción de la situación problemática, diagnóstico contextual, objetivos, justificación, población beneficiada, aspectos metodológicos y procedimentales, marco legal, marco teórico, resultados conclusiones y recomendaciones. Adicionalmente hay algunos anexos que pueden ampliar dichos capítulos.

De lo anteriormente expuesto se estructura el diseño del programa preventivo de riesgos psicosociales, dando así cumplimiento al objeto propuesto.

METODOLOGÍA. La metodología empleada para la realización del trabajo fue una investigación de tipo descriptivo, a través de un método inductivo y un diseño no

experimental, donde se narran las diferentes variables sin que estas intervengan en el resultado, con un enfoque mixto que permite, dar la descripción de los hallazgos y a la vez lograr estadísticas de los resultados obtenidos.

Para la recolección de la información se usaron fuentes secundarias como pilar y primarias (cuestionario) como apoyo.

CONCLUSIONES. La implementación de la planeación fue un éxito, se pudo realizar todo el análisis pre-visto de las áreas por medio de fuentes de información secundaria, así como la aplicación del cuestionario (fuente de información primaria) y el análisis del mismo, discriminado por área y por factores, y se logró la determinación de los factores protectores y de riesgo psicosocial, además de otros que se denominan como límites entre los dos anteriores en los diferentes ítems evaluados, por lo que se logra consolidar un programa de prevención en riesgos psicosociales que ayuda a mejorar la calidad de vida de los empleados en las áreas críticas seleccionadas.

Se evidencia que el factor con mayor riesgo en todas las áreas evaluadas es el de exigencias psicológicas, este consiste en los esfuerzos y/o controles psíquicos y emocionales que el trabajador siente que debe tener para desempeñar sus labores.

Como factor protector predominante, igualmente en ambas áreas, se muestra la claridad que tienen los empleados en su rol en la organización, teniendo sus funciones claras y bien definidas, según las respuestas de los mismos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. TÍTULO	17
2. MARCO CONTEXTUAL	18
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	22
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	22
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	23
4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL	24
5. OBJETIVOS	25
5.1 OBJETIVO GENERAL	25
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
6. JUSTIFICACIÓN	26
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	28
8. MARCO METODOLÓGICO	29
9. MARCO LEGAL	31
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	33
10.1 MARCO CONCEPTUAL	33
10.2 MARCO TEÓRICO	36
11. RESULTADOS	51
12. CONCLUSIONES	71

13. RECOMENDACIONES	74
14. BIBLIOGRAFIA	77
15. WEBGRAFIA	79
16. ANEXOS	80

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Políticas de gestión integral y objetivos estratégicos de la Federación Nacional de Comerciantes, seccional Antioquia.	20
Cuadro 2. Modelo de Factores Psicosociales	41
Cuadro 3. Descripción del área de Logística	48
Cuadro 4. Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Tesorería.	49
Cuadro 5. Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Cartera.	50
Cuadro 6. Ambigüedad de rol por ítem – área de Logística	51
Cuadro 7. Conflicto de rol por ítem - área de Logística	52
Cuadro 8. Exigencias psicológicas por ítem - área de Logística	53
Cuadro 9. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo por ítem - área de Logística	54
Cuadro 10. Apoyo social y calidad de liderazgo por ítem - área de Logística	55
Cuadro 11. Estima por ítem - área de Logística	57
Cuadro 12. Relación estrés indisposición por ítem - área de Logística	58
Cuadro 13. Inseguridad por ítem - área de Logística	59
Cuadro 14. Ambigüedad de rol por ítem – área de Cartera y Tesorería	60

Cuadro 15. Conflicto de rol por ítem - área de Cartera y Tesorería	61
Cuadro 16. Exigencias psicológicas por ítem - área de Cartera y Tesorería	62
Cuadro 17. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo por ítem - área de Cartera y Tesorería	63
Cuadro 18. Apoyo social y calidad de liderazgo por ítem - área de Cartera y Tesorería	64
Cuadro 19. Estima por ítem - área de Cartera y Tesorería	66
Cuadro 20. Relación estrés indisposición por ítem - área de Cartera y Tesorería	67
Cuadro 21. Inseguridad por ítem - área de Cartera y Tesorería	68

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Ambigüedad de rol – área de Logística	51
Gráfica 2. Conflicto de rol – área de Logística	52
Gráfica 3. Exigencias psicológicas – área de Logística	53
Gráfica 4. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo – área de Logística	54
Gráfica 5. Apoyo social y calidad de liderazgo – área de Logística	56
Gráfica 6. Estima – área de Logística	57
Gráfica 7. Relación estrés-indisposición – área de Logística	58
Gráfica 8. Inseguridad – área de Logística	59
Gráfica 9. Ambigüedad de rol – área de Cartera y Tesorería	60
Gráfica 10. Conflicto de rol - área de Cartera y Tesorería	61
Gráfica 11. Exigencias psicológicas - área de Cartera y Tesorería	62
Gráfica 12. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo - área de Cartera y Tesorería	64
Gráfica 13. Apoyo social y calidad de liderazgo - área de Cartera y Tesorería	65
Gráfica 14. Estima - área de Cartera y Tesorería	66
Gráfica15. Relación estrés-indisposición - área de Cartera y Tesorería	67
Gráfica 16. Inseguridad - área de Cartera y Tesorería	68
Gráfica 17. Relación entre los factores / área de Logística	69
Gráfica 18. Relación entre los factores / área de Cartera y Tesorería	70

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la Federación Nacional de Comerciantes, Seccional Antioquia – FENALCO Antioquia.	19
Figura 2. Modelo de interacción entre la demanda, el control y el apoyo social	43
Figura 3. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	44

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consentimiento informado	80
Anexo B. Formato de descripción de las áreas por los Jefes	82
Anexo C. Cuestionario ah aplicar para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales	83
Anexo D. Matriz de involucrados	86
Anexo E. Árbol de problemas	87
Anexo F. Árbol de objetivos	88

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de riesgos psicosociales, nos referimos a todos aquellos factores que se desencadenan a causa de la interacción inapropiada entre el hombre y su ambiente laboral, de manera tal que surgen afecciones imprevistas tanto en la salud física como mental del individuo, incluso en las áreas social, personal y familiar, presentándose por lo general estados de ansiedad, depresión y estrés; los cuales conducen a la manifestación de comportamientos como, cambios constantes de humor, ausentismo, bajo rendimiento en la productividad, aislamiento, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, surge la idea de un trabajo de aplicación orientado al diseño de un programa preventivo de riesgos psicosociales en áreas críticas de FENALCO Antioquia.

Este se plantea y se inicia con la expectativa de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, a partir de la investigación de las áreas críticas de la empresa, por medio del análisis y registro de la información obtenida, mediante fuentes secundarias (literatura) y fuentes primarias (encuesta aplicada), pasando a la identificación de los riesgos a los que están expuestos los miembros de cada área y por lo tanto, por medio de la revisión documental y demás antecedentes, proceder a crear estrategias que prevengan, minimicen o atenúen los riesgos, logrando construir un elemento que aporte al logro del objetivo.

**1. TÍTULO. PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
ÁREAS CRÍTICAS DE FENALCO ANTIOQUIA, EN EL AÑO 2012**

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

2.1. NOMBRE DE LA EMPRESA:

Federación Nacional de comerciantes, denominada FENALCO ANTIOQUIA

2.2. HISTORIA

Fundada en 1945, la Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO, nace con el objetivo de defender y representar los intereses del comercio organizado frente a las diferentes instancias gubernamentales.

Brinda permanentemente apoyo a los comerciantes, al desarrollo de los servicios y a las actividades que impulsan y respaldan la labor comercial.

FENALCO cuenta con aproximadamente 20.000 Afiliados y 34 oficinas en todo el país, ubicadas alrededor de la Presidencia Nacional del Gremio.

Los derroteros son marcados por el Congreso Nacional de Comerciantes y ejecutados por la Junta Nacional en la que tienen lugar representantes de todo el país.

La Seccional Antioquia, fue inaugurada en 1946 y constituye hoy una de las más prósperas de la Federación. Con un alto grado de representatividad, una gran oferta de servicios y una excelente calidad en la atención al cliente, contando con alrededor de 200 colaboradores, FENALCO es reconocida como una Seccional modelo.

En su relación con el Estado, FENALCO ejerce un papel proactivo, con actitud negociadora, profesional y con aportes y estudios válidos, que significan una representatividad mucho más efectiva.¹

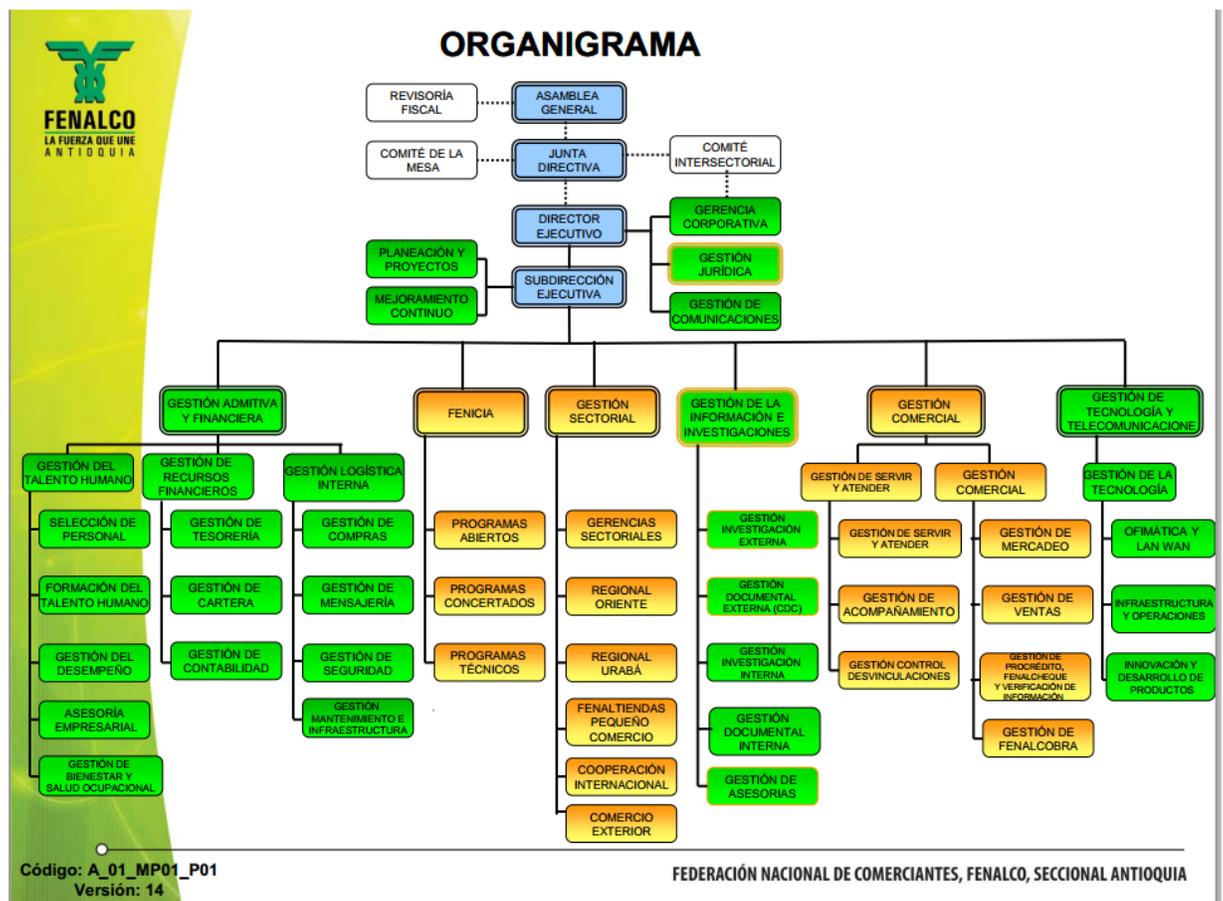
¹ <http://www.fenalcoantioquia.com/servlets/StartServlet>

2.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Las oficinas de FENALCO Antioquia están ubicadas en la calle 50 # 42 – 54 (En el centro de Medellín)

2.4. ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama de la Federación Nacional de Comerciantes, seccional Antioquia. – FENALCO Antioquia.



Fuente:

<http://www.fenalcoantioquia.com/servlets/SeccionesServlet?idSeccion=148>

2.5. ASPECTOS TELEOLÓGICOS

Cuadro 1. Políticas de gestión integral y Objetivos estratégicos de la Federación Nacional de Comerciantes, seccional Antioquia.

PERSPECTIVA	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL (Misión - Visión)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
CLIENTE	Desarrollo Gremial y Representatividad	Desarrollar e integrar la gestión Sectorial.
		Aumentar la participación en entes de decisión y representatividad
		Promover la responsabilidad Social
	Fortalecimiento y Desarrollo de Productos y Servicios	Desarrollar y mejorar productos, servicios y beneficios para los Afiliados
	Excelencia en el Servicio	Lograr la fidelización de los Afiliados
FINANCIERA	Rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento	Aumentar vinculaciones
		Lograr mayor rentabilidad
PROCESOS INTERNOS	Excelencia en los procesos	Mejorar el desempeño de los procesos
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Desarrollo humano	Mejorar la cultura organizacional
		Lograr un alto nivel de competencias del personal

Fuente: <http://www.fenalcoantioquia.com/servlets/SeccionesServlet?idSeccion=143>

2.6. VALORES CORPORATIVOS

- 2.6.1. **Servicio.** Es la vocación que implica mantener una actitud permanente de disposición para ayudar y colaborar a los demás de una forma espontánea, buscando siempre la manera de contribuir y ser útil a otras personas en la Federación, en la familia y en la sociedad.
- 2.6.2. **Integridad.** Es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios y valores. Cuando en todo momento y situación somos personas coherentes, completas, honestas, rectas, confiables e intachables entre nuestro pensar y actuar.
- 2.6.3. **Perseverancia.** Insistir, Persistir, Resistir y nunca Desistir. Es la constancia, la firmeza y el esfuerzo en la consecución de los objetivos, metas y proyectos, que nos trazamos y nos proponemos lograr, superando y buscando siempre una solución que venza las dificultades que puedan surgir.
- 2.6.4. **Compromiso.** Es actuar en el día a día sintiéndonos parte esencial de FENALCO Antioquia enfocados en desempeñar nuestras responsabilidades de forma voluntaria y entregando lo mejor de cada uno para contribuir al logro de los objetivos y metas de la organización. Significa tener la camiseta de la Federación tatuada.
- 2.6.5. **Respeto.** Involucra siempre a los demás, es brindarles en todo momento a los otros el reconocimiento de sus derechos y virtudes, es aceptar al otro y darle a cada quien su valor. Esta igualdad exige un trato atento y respetuoso hacia todos. El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, fundamental para una relación armoniosa con los demás en el día a día.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Más que una situación problemática, lo que se ha encontrado es una necesidad de prevención frente a un fenómeno creciente en el medio organizacional, como son los riesgos psicosociales, debido a que, con base en la matriz de involucrados (ver Anexo D) se denota que en diversos empleos se evidencian factores como la falta de autonomía en el trabajo, la no implementación o la implementación escasa de pausas y descansos, tareas repetitivas, entre otros, lo que causa en la empresa niveles débiles de productividad, mayor riesgo de distorsión en el clima laboral y altas tasas de rotación en los puestos de trabajo, sin mencionar los costos ocultos que se generan.

Por otra parte en cuanto al sistema de gestión de las EPS, y ARL se encuentra que se impactan igualmente en los costos, además de la saturación del sistema que es bastante notable en la cotidianidad.

Por lo anterior se plantea la articulación de un programa de prevención frente a este aspecto, con un enfoque inicial hacia las áreas críticas de la organización, en donde se evidencie la situación real de la organización, en qué aspectos puede verse perjudicada o beneficiada por dicho resultado y además de la prevención, las necesidades de intervención u adaptación ante los diferentes factores y hallazgos, lo que da una base para las acciones a seguir.

Además de ser este un tema reglamentado recientemente, por lo cual este proyecto además de contribuir al bienestar general de la organización, aportaría a la aplicación de la legislación y por ende al mejoramiento continuo de la misma.

Por lo cual se plantea la siguiente pregunta investigativa: ¿Qué acciones se podrían implementar para la prevención de los riesgos psicosociales en las áreas críticas de FENALCO Antioquia?

3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la empresa FENALCO Antioquia, no se puede establecer un antecedente debido a que, afortunadamente no se ha presentado un evento de características adversas con respecto a los riesgos psicosociales, y tampoco se han realizado estudios o propuestas anteriores a esta.

Sin embargo se pueden identificar en otras instituciones donde ya se han realizado estudios, por ejemplo en el Hospital San Rafael en Girardota², donde se realizó una evaluación de los factores de riesgo psicosociales, y se demostró que aunque puede que dichos factores pasen en ocasiones desapercibidos, están presentes e influyen de una u otra forma en el transcurso normal de las actividades.

Además de esta institución tenemos como ejemplo el SENA,³ en el sector de diseño, confección y moda, diseño y manufactura del cuero, donde se realizó una segunda evaluación y como resultado surgieron algunos factores de riesgo emergentes, pero también para rescatar y seguir fortaleciendo ciertos factores protectores psicosociales.

² CLAVIJO, Paula Andrea y VÁSQUEZ, Mónica Lucia. E.S.E. Hospital San Rafael Girardota. Trabajo de Grado Especialización Salud Ocupacional. Medellín: Fundación Universitaria María Cano, 2010

³ CUARTAS, Carlos Gilberto y LOPEZ, Luz Elena. Riesgos psicosociales en trabajadores de planta y contratistas de los centros de formación en diseño, confección y moda, diseño y manufactura del cuero, tecnológico del mobiliario del complejo sur, servicio nacional de aprendizaje - SENA. Trabajo de Grado Especialización Salud Ocupacional. Itagüí, Antioquia: Fundación Universitaria María Cano, 2010

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL - SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente la empresa se encuentra en una situación de riesgo en cuanto a que tiene una no conformidad con el cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008, donde se especifican las obligaciones de las instituciones frente a este tema; además de no contar con una idea clara y consistente de qué son los factores psicosociales, sus características y el impacto que tienen estos a nivel de rendimiento, clima, costos y satisfacción laboral.

Sin embargo, el área de gestión humana se encuentra capacitándose en el tema, para enriquecerse con información y proceder a el cumplimiento de las exigencias legales; se pretende afianzar la relación entre esta realidad y el proyecto aplicativo creando una base que servirá de apoyo, tanto para la implementación a corto plazo en las áreas críticas debido a que así está planteado, cómo para la proyección a toda la organización involucrando también acciones correctivas, según las necesidades emergentes que arroje el diagnóstico.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa preventivo de riesgos psicosociales en las áreas críticas de FENALCO ANTIOQUIA

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar un programa de pausas activas.
- Proponer actividades que ayuden al fortalecimiento de la integración de equipos de trabajo.
- Fomentar el orden en los puestos de trabajo.

6. JUSTIFICACIÓN.

En la historia evolutiva de las organizaciones se ha visto cómo se ha ido otorgando progresivamente mayor importancia al empleado en las empresas reconociendo que la satisfacción de la fuerza laboral es lo que promueve el crecimiento empresarial por lo que surge la necesidad de implementar medidas de protección para este como darles la garantía de la afiliación a salud, caja de compensación y ARL, además de proporcionarle los elementos necesarios para cada puesto de trabajo, por mencionar algunos ejemplos tenemos, la adecuación de luz, temperatura, y ergonomía, adicionalmente la prevención y el resguardo de los riesgos que se pudiesen presentar en cada puesto de trabajo, como riesgos químicos, ambientales y psicosociales.

Desafortunadamente, se identifica como déficit actual a nivel general, la falta de conocimiento de lo que son los factores psicosociales, su incidencia y el impacto que tienen en el proceso laboral de una empresa debido a que, a diferencia de otros factores laborales, estos para convertirse en un factor de riesgo, toman un camino lento y apenas perceptible. Por la misma razón, los empleados los acusan sólo como molestias en comentarios informales, y en la mayoría de los casos se detectan los acontecimientos cuando se debe ir directo a la intervención.

De allí nace la importancia de implementar este trabajo en FENALCO ANTIOQUIA, debido a que se anticipa a los resultados negativos y educa, tanto al empresario como al trabajador, acerca de este fenómeno silencioso, buscando generar conciencia del impacto que trae consigo, tanto para los resultados laborales como para la calidad de vida (personal, laboral y social) del empleado, y a su vez, identifica los posibles factores de riesgo específicos de las áreas a trabajar.

Lo anterior contribuye por ejemplo a disminuir los niveles de rotación en los puestos de trabajo, a fortalecer el clima laboral y la productividad, disminuir el ausentismo, entre otros, con respecto a los beneficios para la Federación, por otra parte genera una sensación de bienestar en el trabajo, que se puede trasladar a otras esferas de la vida de los colaboradores, además de disminuir el estrés laboral.

Con los resultados del trabajo se pueden fijar temas de capacitación principalmente en las áreas que son tomadas para participar en el proceso en primera instancia, logrando así fortalecer las acciones y planes de mejora apuntando a una mejor calidad de vida.

Además, de proponer una estrategia enfocada en la prevención, que siempre resulta más económica, efectiva y asequible que un plan de intervención, debido a que los seguimientos pueden ser con intervalo de menor periodicidad, las tareas pueden plantearse de una forma más simple y con recursos que se encuentren al alcance de la organización y, visiblemente, sino se llega al punto de la generación del problema, los colaboradores son más moldeables, la calidad de vida que se tiene, en vez de “repararse” se puede potencializar, y la productividad y el clima laboral van a tener una tendencia de indicadores con connotación positiva desde el comienzo.

Además de esto se debe tener en cuenta que legalmente, realizar este tipo de valoraciones tiene un carácter de obligatoriedad, y aunque este trabajo de aplicación no abarque el cumplimiento total que la legislación exige, sí puede verse como una base y crea unos cimientos importantes, con miras al cubrimiento total de los requisitos.

Por ende además de contribuir al bienestar general de la organización, se realizaría un aporte a la aplicación de la legislación y en consecuencia al mejoramiento continuo de la empresa.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Con el diseño de un programa preventivo frente a los factores de riesgos psicosociales, se benefician directamente de 30 a 45 empleados de FENALCO Antioquia, además de ser la misma empresa la que disfrute de esta contribución, debido a que sería un primer acercamiento hacia el cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008, acerca de la intervención de los factores de riesgos psicosociales en la empresa, además de crear así un ambiente laboral agradable y por ende tendiente al incremento de productividad.

Así mismo reciben un beneficio indirecto los familiares de los trabajadores, debido a que si una persona recibe bienestar en su área laboral, esto podría expandirse a los demás ámbitos de su vida.

Este beneficio indirecto podría propagarse además a diversas organizaciones que deseen adoptar dicho programa.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

8.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio aplicado para el presente trabajo de aplicación, es el estudio descriptivo, ya que este nos permite especificar aspectos relevantes de grupos, personas, comunidades, en este caso, los riesgos psicosociales en áreas críticas de FENALCO Antioquia, y que por lo tanto sean sometidos al análisis respectivo, además, teniendo en cuenta que nuestro objetivo, parte del diseño de un programa preventivo de riesgos psicosociales para mejorar la calidad de vida de los empleados en áreas críticas, se debe conocer la dinámica de manera integral estas áreas, y por lo tanto los comportamientos predominantes ligados a las respuestas habituales que se presentan dentro de un cuadro de riesgos psicosociales, que se determinan a partir del detalle exacto de las actividades, objetivos y procesos de la empresa.

8.2. MÉTODO

Partimos del método inductivo, ya que dentro de este se aborda, lo que es la observación e historia de lo real con el fin de arrojar un análisis general de lo que se nos muestra, y por lo tanto generar una conclusión o determinación de interés, además de que, con base en nuestra razón del proyecto, la observación y el registro, son dos de las actividades fundamentales que nos conducirán a diseñar un programa pertinente y óptimo tanto para la empresa, como para la satisfacción personal por el resultado obtenido del producto.

8.3. ENFOQUE

Nuestro enfoque es mixto, ya que si bien es cierto lo cualitativo es lo que hace referencia a extraer en mayor medida todas las descripciones que se obtienen a partir de las observaciones realizadas tanto a la empresa misma como a las revisiones documentales con respecto al tema al final, se traducen a encuestas posteriores que son las que nos permiten identificar por medio de la tabulación de las respuestas arrojadas la percepción de cada empleado sobre un factor determinado, aquellos que se definen como factores de riesgos psicosociales lo cual se convierte a su vez en un enfoque cuantitativo debido a que se requiere partir de valores y detalles numéricos, para la obtención de dichas respuestas y descripción pertinente desde lo particular a lo general lo que nos permite identificar, factores realmente relevantes y con necesidad de intervención, sin dejar de lado los posibles desencadenantes de enfermedades o conductas inapropiadas en el trabajo.

8.4. DISEÑO

Partimos de un diseño no experimental, ya que no se tendrá manipulación alguna de las variables a abordar, por lo que sólo se realizará una previa observación de los fenómenos tal cual se presentan en el contexto sobre el cual se trabajará, como lo son las áreas críticas de FENALCO Antioquia, donde los fenómenos cumplen el papel de riesgos psicosociales relevantes sobre dichas áreas, para luego proceder a realizar el respectivo análisis de lo observado y por lo tanto, proceder a desarrollar el objetivo general del presente trabajo de aplicación.

8.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información, se usó en su mayor medida fuentes de segundo orden, recurriendo así a fuentes de lectura publicadas como libros, revistas, artículos y demás escritos, puestos al público de forma impresa o virtual. Y se utilizó una fuente de primer orden, el cuestionario aplicado a las áreas evaluadas, como método de evaluación de las mismas, además de un elemento importante a la hora de comparar lo encontrado en este reporte de la cotidianidad del área con lo encontrado en las fuentes de información de segundo orden.

9. MARCO LEGAL

9.1. DECRETO 614 DE 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Aunque en esta época no se retoma específicamente el tema de riesgo psicosocial, ha de tenerse en cuenta que este no es un ítem a parte de todo el contexto de sistema de riesgos laborales, por lo cual se deben tener los mismos lineamientos para ser detectado, documentado, evaluado e intervenido.

9.2 RESOLUCIÓN 1016 DE 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Es claro que los factores de riesgos psicosociales forman parte del dinamismo empresarial, por lo que es importante que estos se incorporen al desarrollo normal del sistema de riesgos laborales de la empresa.

9.3 LEY 181 DE 1995. Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte

Los riesgos psicosociales traen consigo consecuencias que se reflejan en el malestar de los empleados a la hora de desarrollar sus funciones, y es importante contar con medio alternativos que creen factores protectores, para generar en los empleados los recursos adecuados de afrontamiento.

9.4 LEY 1010 DE 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Contar con unas normas que exijan la contribución al equilibrio de la salud de dichos empleados, es fundamental, ya que es un respaldo que permite actuar con mayor autoridad, ya que nada genera mayor tensión psicológica que el acoso laboral.

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

Esta resolución es vital para la realización de este trabajo de aplicación, ya que, es esta especialmente la que le da un respaldo al tema específico de los factores de riesgo psicosociales y el manejo del mismo por las organizaciones.

9.6 DECRETO 2566 DE 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales.

En este decreto reconoce las enfermedades derivadas del estrés, como enfermedades laborales, por lo que le da mayor validez y resalta la importancia, de actos preventivos para este tipo de situaciones ya legalizadas.

9.7 RESOLUCIÓN 652 DE 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Esta resolución permite que los trabajadores tengan una garantía de acompañamiento y representación ante diversas situaciones negativas para sí mismos en la dinámica laboral, por ende se encuentra estrechamente relacionado con los riesgos psicosociales al poder tomarse como una medida de regulación frente a estos.

9.8. LEY 1562 DE 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Esta ley tiene relevancia en este trabajo de aplicación debido a que, es a partir de estas modificaciones que se debe estructurar el mismo, estando a la vanguardia de la actualización del sistema.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

10.1. MARCO CONCEPTUAL

10.1.1 **Acoso laboral**⁴: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

10.1.2 **Ambiente de trabajo**: Son las condiciones que se encuentran alrededor de la persona, que inciden en su salud y estado laboral.

10.1.3 **Ausentismo**⁵: Es aquel fenómeno por el cual un empleado no asiste a su puesto de trabajo aduciendo razones valederas o creyendo que las diferentes circunstancias que lo rodean justifican su retiro momentáneo de su trabajo.

10.1.4 **Clima Organizacional**⁶: Se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

10.1.5 **Enfermedad laboral**⁷: Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1010 (23, enero, 2006). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial, Bogotá D.C. 2006. No. 46.160.

⁵ URDANETA, Orlando. Psicología Organizacional, aplicada a la gestión del talento humano. Bogotá D.C. 3R Editores, 2001.

⁶ DE GERENCIA, Qué es el clima organizacional. [Artículo en línea] Disponible en: <http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional > [Con acceso el 15 – 09 – 12]

⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1562 (11, julio, 2012). Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá D.C. 2012.

10.1.6 **Estrés**⁸: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

10.1.7 **Factor psicosocial**⁹: Condición de trabajo de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o social, con la que se relaciona el trabajador y que puede afectar positiva o negativamente su salud, bienestar, desempeño o desarrollo personal.

10.1.8 **Factor de riesgo**¹⁰: Es un elemento o acción que incrementa la posibilidad de generar daño en la salud de las personas que se encuentren trabajando.

10.1.9 **Factor protector**: Es un elemento o acción que incrementa la posibilidad de generar un beneficio en la salud de las personas que se encuentren trabajando.

10.1.10 **Intervención**¹¹: Conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objetivo de eliminar o disminuir la exposición a factores de riesgo, existen varios niveles de intervención:

- **Primaria**: Intervención en la fuente de riesgo.
- **Secundaria**: Intervención en el medio (espacio o elemento existente entre la fuente y el individuo)
- **Terciaria**: Intervención en la persona expuesta al riesgo.

10.1.11 **Prevención**: Según la ONU es “la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias físicas, mentales y sensoriales (prevención primaria) o a impedir que las deficiencias, cuando se han producido, tengan consecuencias físicas, psicológicas y sociales negativas”

⁸VALLEJO, Jose Luis. 2006. Ergonomía Ocupacional S.C, Número 21: Factores Psicosociales. [Artículo en línea] Disponible en <<http://www.ergocupacional.com/4910/39203.html>> [Con acceso el 22 – 09 -12]

⁹ CAPACITACIÓN: CLARIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA 2646 DE 2008. (02, Agosto, 2012: Medellín, Antioquia) Conferencia. CINCEL Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional.

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ *Ibíd.*

10.1.12 **Productividad:** Puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados

10.1.13 **Rapport**¹²: Es una técnica que tiene por objeto crear un ambiente de confianza y cooperación mutua para entablar una comunicación donde no haya juicios, distorsiones o malos entendidos, sino una escucha sana.

10.1.14 **Riesgo aceptable**¹³: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política del sistema de riesgos laborales.

10.1.15 **Rotación de personal**¹⁴: En recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

10.1.16 **Salud**¹⁵: Estado total de bienestar físico, mental y social y no sólo consiste en la ausencia de males o enfermedades.

10.1.17 **Salud Ocupacional**¹⁶: Actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

¹² PNL, Estrategias de programación neurolingüística, El Rapport: Cómo crear sintonía [Artículo en línea] Disponible en: <<http://www.estrategiaspnl.com/5.145.0.0.1.0.phtml>> [Con acceso el 18 – 09 – 10]

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). OHSAS 18001. Bogotá D.C.

¹⁴ CAJA DE HERRAMIENTAS, Rotación del personal. [Texto en línea] Disponible en: <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page4.html>> [Con acceso el 17 – 10 – 12]

¹⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Ed. 8ª. [s.l.] McGraw-Hill. 2009

¹⁶ Definición de Salud Ocupacional, [Artículo en línea] Disponible en: <Definición de salud ocupacional - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/salud-ocupacional/#ixzz2CVkUsgdy>> [Con acceso el 17 – 11 – 12]

10.2 MARCO TEÓRICO

10.2.1 Reseña Histórica de la salud ocupacional y los riesgos psicosociales.

En la evolución histórica de las diversas ocupaciones por las que ha pasado la humanidad para encontrar sustento, se creó la necesidad de buscar medios para protegerse de los riesgos o las eventualidades que pudieran resultar dañinas para su integridad, enfatizando en la seguridad física.

Se puede decir que, de los primeros registros de un antecedente de un tratado legal de protección data del año 2100 A.C. en la época de reinado del emperador Hammurabi sobre Babilonia, donde se encuentra una compilación de indemnizaciones por daños sufridos, así como tribunales para conciliar la demanda, esta primera forma de código aplicaba el antiguo principio de “ojo por ojo”, donde se vislumbraba que el castigo debería ser equitativo a la ofensa, como lo menciona Fernando Henao¹⁷

Como algo en común que tiene el mundo entero en su historia, es que grandes avances y revoluciones se han dado a partir de la indemnización y la reparación del daño, en lugar de la prevención.

Dado lo anterior, como se encuentra en uno de los documentos del curso de salud ocupacional del SENA, se da el auge del nacimiento y crecimiento de la seguridad laboral, como una obligación para las grandes industrias y como una garantía para el empleado, al ver cómo cada vez habían mejorías en la maquinaria en cuestión de velocidades y aumento de producción, pero había una total despreocupación por la calidad o las necesidades del empleado y la ciudadanía en general, teniendo intensidades horarias para laborar de 14 a 16 horas diarias, donde no se discriminaba a ningún miembro de la familia como mano de obra, no se prestaba atención a la iluminación, condiciones ambientales o emisión de gases tóxicos, no se pagan servicios funerarios y los accidentados no obtenían ninguna garantía y perdían oportunidad de empleo al verse impedidos¹⁸.

¹⁷ HENAO, Fernando. Introducción a la salud ocupacional. p 2.

¹⁸ SENA. Documento de Curso Salud Ocupacional. 2011.

En respuesta a estos actos los obreros formaron sus quejas y reclamos, todos los cuales fueron rechazados, en vista a esta negligencia por parte de las autoridades cogen la justicia por sus manos asaltando las fábricas y destrozando las máquinas, hasta que en 1796 se fundó el primer sindicato de trabajadores y se comenzaron a implementar las primeras medidas de carácter social y laboral como nombramiento de inspectores, legalización de las indemnizaciones, mejoramiento del entorno laboral¹⁹, entre otros.

Fernando Henaó expone en su libro, que en Montreal en el año 1946 la ONU establece la creación de la conferencia OIT (Organización Internacional del Trabajo), señalando la importancia de la justicia social, que da pie a la elaboración de la legislación laboral internacional, donde se instauran enfoques tales como la medicina ocupacional, la seguridad industrial y la higiene industrial.
²⁰

Es muy poco lo que se puede decir de la introducción de los factores psicosociales en el sistema general de riesgos laborales, pero se tienen indicios de que estos fueron comenzados a tener en cuenta ya desde 1984, cuando se menciona en un documento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)²¹ y posteriormente en 1897 el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, en sus encuestas de condiciones de trabajo, comienza a introducir el tema de los factores de riesgo psicosocial.²²

Así que podemos decir que este tema no está joven, aunque en comparación con los demás riesgos laborales sí tiene un menor recorrido, aun así este recorrido a permanecido más en el incognito que cualquier otro y apenas en nuestros tiempos comienza a coger la fuerza necesaria, para darse el lugar que se merece.

10.2.2 Descripción teórica de los factores psicosociales. En cuestiones de cuidado y prevención en el campo laboral, siempre se le ha dado una especial importancia a las dolencias físicas; esta inclinación es comprensible debido a que este tipo de pérdidas o dolencias se presentan de una forma más visible ante

¹⁹ HENAO, Fernando. Introducción a la salud ocupacional. p 10.

²⁰ *Ibíd.* P 13.

²¹ MORENO, Bernardo. 2011. Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol 57. Madrid. Scielo [Artículo en línea] Disponible desde internet en: < http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext > [Con acceso el 15 – 10 – 12].

²² *Ibíd.*

cualquier ser humano, además de que la ciencia cuyo estudio se basa en los procesos psicológicos son relativamente jóvenes en comparación con las que estudian procesos biológicos.

Otra razón que podría atribuírsele a esta tendencia es que los dolores o inconvenientes físicos acarrearán impedimentos palpables para la realización del trabajo, mientras que una acusación psicológica sólo es visible cuando llega a cierto grado de peligrosidad avanzado, debido a que se van desarrollando progresivamente y las personas tienden a tomar dichos síntomas como algo normal en la cotidianidad.

Afortunadamente hoy en día los profesionales que se preocupan por cuidar el estado de salud mental de las personas han ganado una fuerza importante a nivel laboral, logrando varios estudios científicos y reconocimientos importantes para este campo, como lo es por ejemplo en el caso Colombiano la Resolución 2646 de 2008.

Es una realidad social que en los diversos espacios en los que se desenvuelve el ser humano se le ve de una manera fragmentada, es decir, en el área laboral se le ve como trabajador, en la personal como amigo y en la familiar, como conyugue, hijo, hermano, razón por la cual en cada una de estas se aprecia dependiendo de las expectativas específicas que desde esta óptica se tiene, y no es un misterio que en la que se ve este hecho más marcado es en el área laboral, debido a que existe un mayor distanciamiento en el contacto interpersonal y se tienen exigencias, metas, pretensiones fijas que se deben cumplir o incluso sobrepasar.

Es de allí donde se presentan acusaciones y molestias que no se sabe de dónde vinieron, como cansancio a pesar de descansar bien o enfermedades fisiológicas recurrentes a las cuales no se le encuentra un control o suspensión efectiva. Con las nuevas consideraciones dadas en los últimos tiempos se le ha dado una mirada al estrés laboral como factor común y culpable de las situaciones anteriores.

Es entonces, a partir de allí donde se debe empezar a mirar el hombre como un todo, y como tal, si se afecta un área se verán perjudicadas las otras, esta es la razón para darle importancia al cuidado de la salud del trabajador, mirándolo desde la óptica humana, sin significar esto un abandono de las metas u objetivos que se plantea la organización para su crecimiento, sino planteando programas de bienestar laboral señalando a mejorar la productividad de la organización con base en la prosperidad de su fuerza laboral.

Estos hechos han sido sustentados con investigaciones y seguimientos rigurosos citando como ejemplo lo que dice Gloria Villalobos²³:

...Lo anterior ha generado un movimiento importante en relación con la búsqueda de criterios diagnósticos que permitan la calificación del origen –común o profesional– de tales patologías. Los datos aportados por 10 Administradoras de Riesgos Profesionales en Colombia, correspondientes a los casos de enfermedades profesionales generadas por estrés en el trabajo, correspondientes al periodo 1994–2002 (primer trimestre), muestran 48 eventos calificados...

No hace falta ser profesionales de la salud para saber que las enfermedades no aparecen de la nada, siempre tienen su origen en algún elemento, así a veces coloquialmente se le atribuyen a fenómenos místicos como “el sereno”. Para las enfermedades causadas por el estrés laboral se tiene la misma lógica, no aparecen de la nada, tienen su origen en ciertos fenómenos antecedentes, que mezclan una serie de elementos como las predisposiciones personales y situaciones ambientales.

El elemento que antecede a estas enfermedades son los factores de riesgos psicosociales, por lo que es importante establecer un sistema que logre realizar su detención temprana y a mantener el bienestar del trabajador, así como la prevención de las enfermedades laborales que se desencadenen de estos.

Para desarrollar este trabajo de aplicación se parte de la base de buscar el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, y esto implica un visualizar un estado de salud holístico que como lo menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) entendemos entonces como salud que “es un estado de bienestar

²³ VILLALOBOS, Gloria. Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales, Aproximación conceptual y valorativa. En: Ciencia & Trabajo: Octubre/Diciembre 2004. Año 6. Número 14, 197 – 201 p

físico, mental y social, y no sólo consiste en la ausencia de males o enfermedades²⁴”

En muchos casos no es posible eliminar ciertos eventos, en estos casos la prioridad sería entonces reducirlos a la expresión mínima posible las posibilidades de generación de una enfermedad laboral.

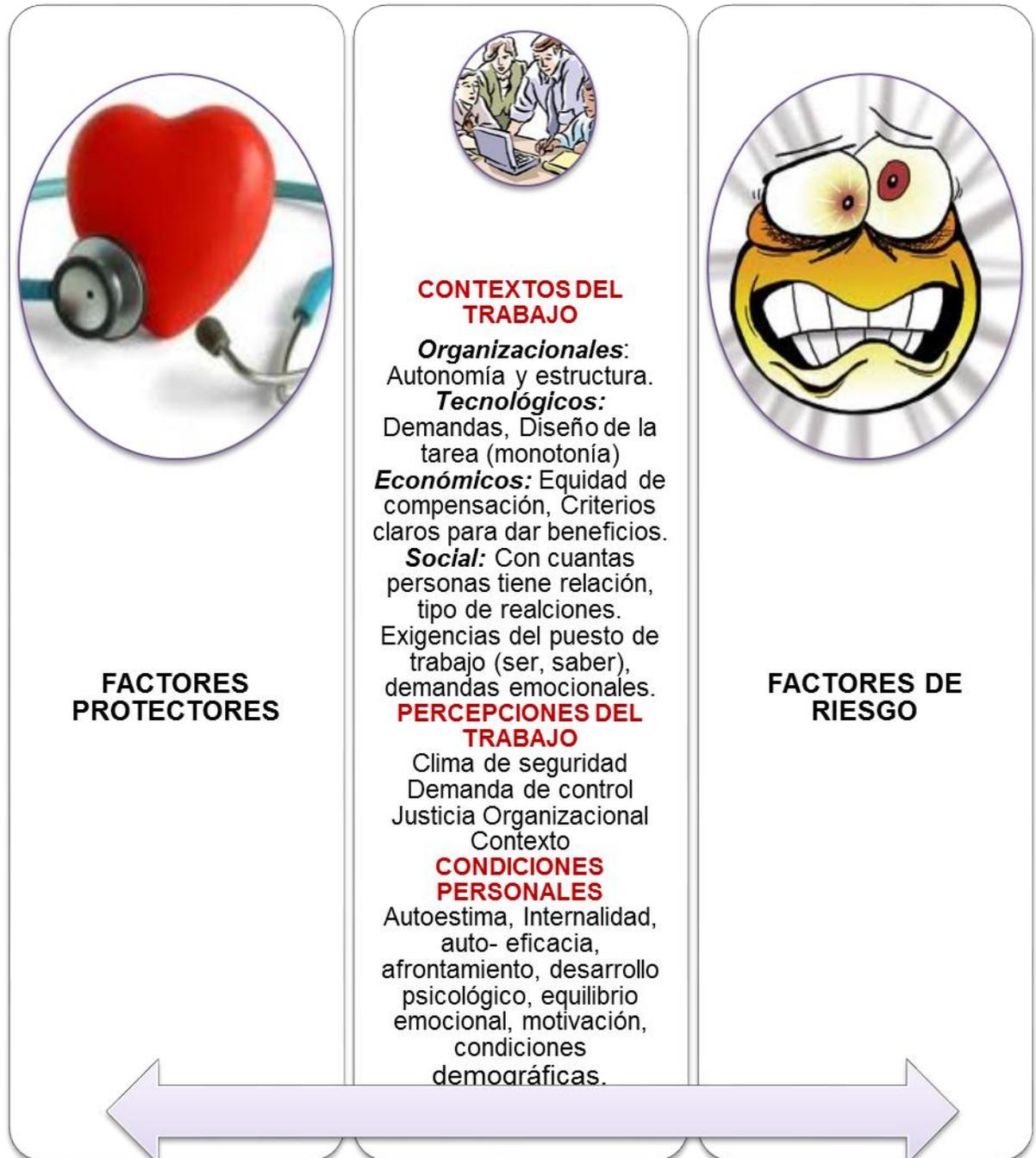
Hay que aclarar que no todos los factores psicosociales se establecen un factor de riesgo, de hecho cualquier factor psicosocial dependiendo de diversas variables puede constituirse como un factor protector o un factor de riesgo; para dar claridad a esta premisa decimos entonces que un factor psicosocial “es toda condición en el trabajo de carácter tecnológico, organizacional, social o económico, con la que se relaciona el trabajador y que puede movilizar positiva o negativamente su salud, bienestar, desempeño o desarrollo personal²⁵”.

²⁴ CHIAVENATO, OP.CIT.

²⁵ CAPACITACIÓN: CLARIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA 2646 DE 2008. OP.CIT.

Para tener una mejor apreciación del concepto anterior podemos visualizarlo en el siguiente cuadro.

Cuadro 2. Modelo de Factores Psicosociales.



Fuente: construcción propia.

En el cuadro anterior podemos ver entonces que los diversos factores psicosociales pueden convertirse en factores protectores o de riesgo, dependiendo de si en la organización están planteados de forma positiva o negativa, así como de la percepción que tenga el trabajador de estos, según sus experiencias anteriores, sus vivencias actuales y las condiciones personales con las que cuente.

Lo ideal es que estos factores psicosociales desencadenen en factores protectores creando, creando así un rapport entre la organización y el empleado, logrando sentimientos de seguridad y bienestar.

En muchos casos, las organizaciones tienden a desplazar este tema debido a que ignoran las afecciones que traen consigo estos factores como las alteraciones en el ritmo cardiaco y por ende, disfunciones en los sistemas: endocrino, cardio-respiratorio, gastrointestinal, nervioso y musculo-esquelético, fatiga, dolores musculares, lesiones en músculos y tendones, sobre carga mental (estrés, ansiedad, angustia, irritabilidad y agresividad) y alteraciones en el sueño y la alimentación,²⁶ además debido a que esta sintomatología no aparece inmediatamente después de que la interacción entre las personas y las condiciones de trabajo se altere, estas situaciones suelen evidenciarse tiempo después de que esta alteración se cronifique²⁷, otra razón por la cual es difícil atribuírsele o relacionar las alteraciones de salud con las exigencias psicológicas del empleo.

Por lo tanto es importante estar conscientes de diversos estudios que se han realizado para poder detectar estos escenarios sin necesidad de llegar a condiciones desfavorables y lograr actuar desde la prevención.

Tomamos el modelo²⁸ de Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) donde exponen como principal fuente a la cual se le ha atribuido la presencia de riesgo psicosocial, a la interacción que se produce entre la demanda, el control que se tiene sobre la actividad que se realiza y el apoyo social en el empleo.

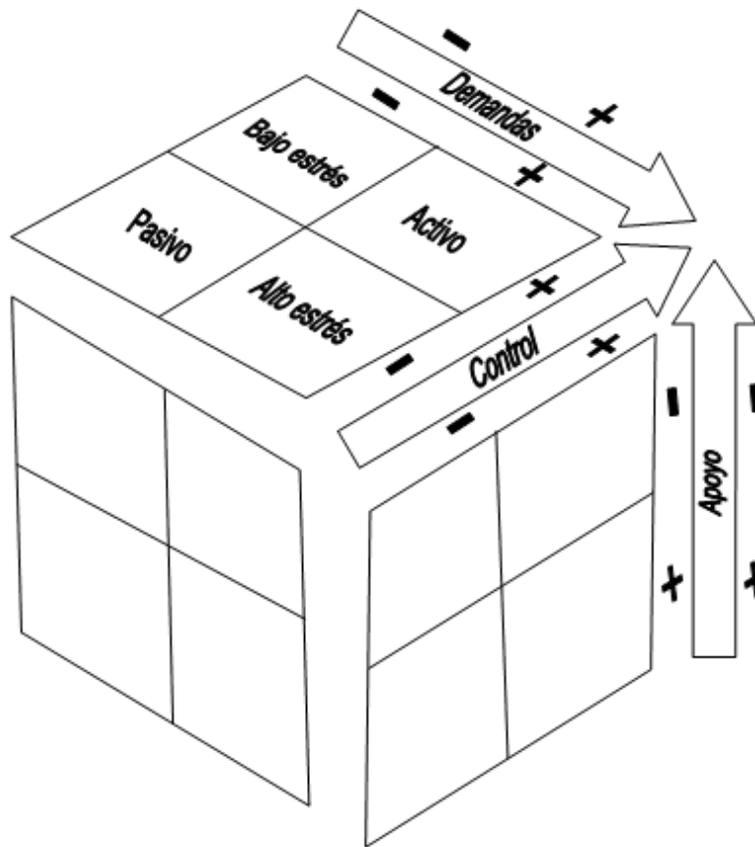
²⁶ BOSSA, Piedad. Riesgos Psicosociales en la Empresa y su Control. Instituto de Seguros Sociales, seccional Antioquia, 1996.

²⁷ MANSILLA, Fernando. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. [Libro en línea] Disponible en: <<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>> [Con acceso el 10 – 09-12]

²⁸ *Ibíd.* [Con acceso el 26 – 09 – 12]

Este dice que a mayor demanda y menor control se produce mayor estrés y por ende mayor riesgo, y en esta interacción el apoyo social actúa como modulador logrando amortiguar el estado estresor o por el contrario ayudar a que esta situación se vuelva crónica, lo que se ejemplifica con la Figura 2.

Figura 2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.



Fuente: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

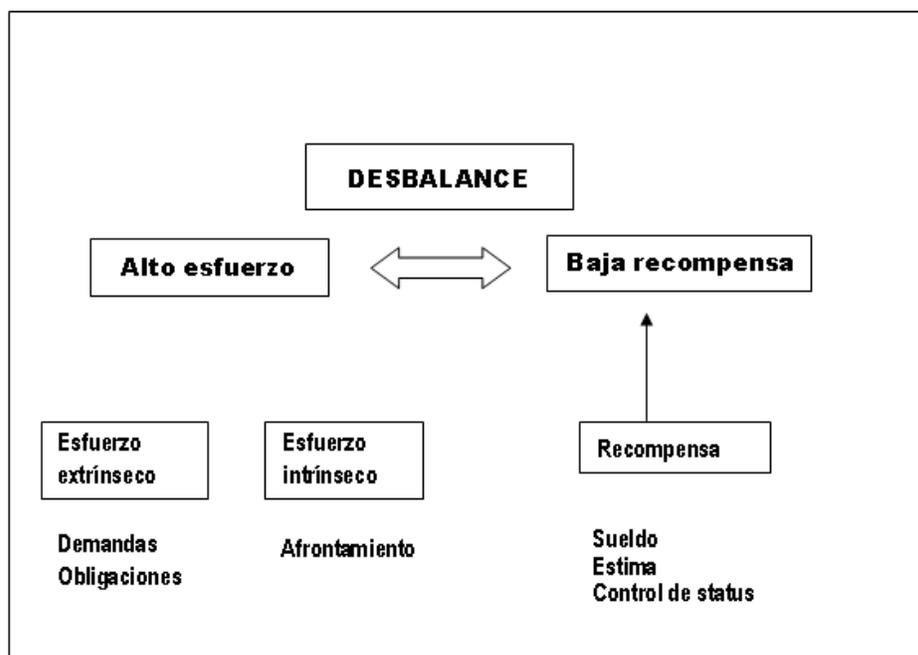
Al modelo anterior se le complementa con el modelo²⁹ de Siegrits (1996) donde se introduce un factor determinante para la fuerza laboral de cualquier organización y este es la recompensa.

Por lo tanto el modelo esfuerzo – recompensa plantea que a mayor esfuerzo y menor recompensa el nivel de riesgo aumenta, esta recompensa podría tomarse también como un factor modulador comparable con el apoyo social visto anteriormente, como se gráfica en la Figura 3.

²⁹ Ibid.

Es importante aclarar que cuando se habla de recompensa no se hace siempre referencia a la retribución económica, existen diversas formas de estimular a los empleados, el modelo expone el dinero, la estima y el control del estatus como pilares para llevar a cabo los reconocimientos necesarios, se le añadiría a este modelo que se debe tener en cuenta los rasgos de personalidad del empleado, debido a que cada uno de los anteriores tiene un peso diferente dependiendo de los intereses y las necesidades del colaborador.

Figura 3. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.



Fuente: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

Teniendo en cuenta los modelos anteriores se puede introducir a la idea de que existen varios factores que conllevan a desembocar los factores psicosociales del área laboral en resultados positivos o negativos, para exponer estos con una mayor claridad tomamos la clasificación que le está dando la aseguradora Sebastián Segura³⁰ a estos factores para llevar a cabo más fácilmente su evaluación en asociación con la ARL SURA:

³⁰ CAPACITACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES, (05, Octubre, 2012, Medellín) Aseguradora Sebastián Segura, ARL SURA, 2012.

- Condiciones intra-laborales: Este factor se define como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.
- Control sobre el trabajo: 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 del uso y el desarrollo de habilidades y conocimiento, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: 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 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.
- Condiciones extra-laborales: Se define como los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que puedan influir en la salud y bienestar del individuo.

Cuando se habla de evaluar los riesgos psicosociales, se retoman todos los factores anteriores, teniendo en cuenta que, cuando se presentan afecciones a nivel emocional, éstas comienzan a reflejarse desde los comportamientos y actitudes hasta las reacciones fisiológicas, de ahí que en los métodos de evaluación se consideren tantas áreas que aparentemente no tienen relación alguna.

10.2.3 Determinación de áreas a evaluar. La evaluación que se realizará para efectos de este trabajo de aplicación logra capturar puntos importantes y contundentes, tomando elementos de los modelos y las teorías expuestas anteriormente.

Tenemos entonces como primera medida que con base a lo anterior examinamos las áreas de FENALCO Antioquia, en las que ciertos factores psicosociales pudiesen estar en riesgo o llegar a estar en riesgo, siendo este el primer acercamiento a partir de las fuentes secundarias de información.

En condiciones intra-laborales se encuentra principalmente que la característica de la mayoría de los puestos de la empresa exigen altos niveles de atención y concentración en la tarea, en algunas áreas como Fenalcobra, Procrédito, Ventas, Servicios al Cliente, el empleo se basa en cumplir metas ya sea de llamadas, de recaudos, de afiliaciones, entre otros.

Igualmente estas áreas se le suman a las que deben manejar altas cantidades de dinero e información confidencial con fechas límites de entrega y grandes cantidades de entradas de requerimientos, como es el área Financiera, y finalmente todas las áreas en general tienen una gran cantidad de solicitudes, en especial en eventos masivos como ejemplo se tienen las áreas de Logística y Sectorial.

Además de caracterizarse por ser puestos sedentarios, obligando principalmente a tener especial atención en las posturas corporales y en los hábitos alimenticios; un área en especial, logística, tiene cargos que se diferencian de esta posición debido a que están en función de mantenimiento y aseo, lo que exige movimiento, sin embargo coinciden en todos las demás características.

Dando un recorrido general se puede ver que en todas las áreas que tenga una organización, están expuestas a factores psicosociales, para decidir las áreas a las cuales se van a tomar para estudio, se tendrán en cuenta las que se vean con mayor vulnerabilidad a que estos se presenten de forma negativa.

El segundo componente es más difícil de determinar, ya que, desde afuera de la dinámica del área es complejo determinar si los trabajadores tienen claros sus roles y la autonomía o control de su trabajo al que puedan acceder, sin embargo, por la naturaleza y el nivel académico de algunos puestos se pueden tomar indicios o directrices que indiquen el estado de las áreas con respecto a este factor.

En cuanto al factor de apoyo social y calidad de liderazgo, se encuentra con que en general en la organización no hay puestos aislados y que se caracteriza por el buen trato y el trabajo en equipo, sin embargo, puede haber casos aislados de personal que tenga una percepción diferente a la mayoría, por lo que este factor no será un determinante para la escogencia de las áreas, pero sí se tendrá en cuenta a la hora evaluar a través de la fuente primaria (Cuestionario).

De acuerdo a las anteriores características y mirando la naturaleza de las áreas que contiene FENALCO Antioquia, entendemos que las áreas vulnerables a tener factores de riesgo psicosocial en mayor medida que otras, son: Fenalcobra, Procrédito, Ventas, Cartera y tesorería, Logística, Comunicaciones y Servicio al cliente.

Debido a cuestiones de compromisos, logística y políticas organizacionales, las áreas con las cuales se permite trabajar para efectos de este trabajo de aplicación son: Logística y Cartera y Tesorería.

Estas áreas son vulnerables debido a su alta demanda de actividades tanto por clientes internos como externos, su constante exposición a la atención de público en momentos en que el cliente manifiesta tensión, el manejo de información confidencial y sumas considerables de dinero, horarios de trabajo que son cambiantes dependiendo de las necesidades, limitaciones en cuanto a la autonomía que pudiesen llegar a tener sobre el trabajo que realizan.

Es entonces esta la población con la que se trabajará en esta oportunidad, por lo que se prosigue a hacer los respectivos análisis.

10.2.4 Descripción de las áreas a evaluar. Con las áreas escogidas se pretende entonces constatar estas hipótesis con el método primario de recolección de información (cuestionario), donde a partir de este se fundamentarán desde un elemento comprobatorio los factores psicosociales que pueden considerarse de riesgo o protectores, se ha decidido que para efectos de mayor entendimiento y para obtener la percepción que tienen los jefes, del área que dirigen se realiza en una entrevista con ellos en donde se expone la descripción de las áreas, de la cual se obtiene la siguiente información:

En los cuadros siguientes se puede ver que se especifica las funciones que se tienen claramente, además de ambos jefes coincidir en el transcurso de la entrevista que se trata de áreas que tienen un buen funcionamiento a nivel laboral y que a nivel de apoyo social y compañerismo se manejan buenas relaciones interpersonales, y en general cualquier inconveniente se soluciona entre jefe – colaboradores.

Manifiestan igualmente que existen momentos de mucha tensión pero que no se han visto colapsos en tales casos.

Esta información será tomada en cuenta a la hora de analizar los resultados de obtenidos de la fuente primaria, para dar conclusiones y recomendaciones

Cuadro 3. Descripción del área de Logística

Descripción del área de Logística	
Jefe directo	Margarita María Carvajal Raigosa
Función del área	Área que tiene como responsabilidad el tener las condiciones de aseo y mantenimiento al día en la organización, pero también el ser el eje de apoyo para los eventos realizados por la empresa.
Tipos de cargos	Analista Logístico Analista Administrativo Auxiliar Administrativo Auxiliares de Logística Auxiliares de Aseo y Cafetería.
Número de personas del área	11
Dinámica del trabajo en el área	Existe una cabeza del área (Jefe inmediato) de la cual se desprenden las dos analistas. La analista logística se ocupa de velar porque todas

	las necesidades de aseo y mantenimiento se cubran y por ende tiene a cargo el personal que tiene estas funciones, y seguidamente la analista administrativa se encarga de todos los procesos administrativos, como su nombre lo indica, que incluyen las compras y los inventarios, y tiene a cargo el personal que se encarga de dichas tareas.
Horarios	Lunes a Viernes de 7:30 am a 5:30 pm, estos horarios pueden variar dependiendo de las necesidades que se presenten.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4. Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Tesorería.

Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Tesorería.	
Jefe directo	Juan Carlos Cardeño Restrepo
Función del área	Realizar cierres de caja diarios y mensuales
Tipos de cargos	Analista de Tesorería Auxiliar de Tesorería Auxiliar de Caja
Número de personas del área	3
Dinámica del trabajo en el área	Es un área que tiene contacto con diversas áreas de la organización debido a que su función comprende todas las entradas y salidas de dinero, para esto existe una persona que se encarga de coordinar los procesos y reportarle al Jefe de área, que es la Analista de tesorería.
Horarios	Lunes a Viernes de 7:30 am a 5:30 pm, estos horarios pueden variar dependiendo de las necesidades que se presenten.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5. Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Cartera.

Descripción del área Administrativa y Financiera, departamento de Cartera.	
Jefe directo	Juan Carlos Cardeño Restrepo
Función del área	Cobro de la cartera administrativa de la Organización
Tipos de cargos	Coordinador de Cartera Auxiliar de Cartera
Número de personas del área	3
Dinámica del trabajo en el área	En esta área se realiza el cobro de cartera, por lo que tiene interacción con diversos procesos de la organización, y adicional a realizar dichos cobros se encarga también de realizar la atención al cliente que quiere tener información de los mismos o tiene alguna inconformidad.
Horarios	Lunes a Viernes de 7:30 am a 5:30 pm, estos horarios pueden variar dependiendo de las necesidades que se presenten.

Fuente: Elaboración Propia

11.RESULTADOS

Con base en lo expuesto en el marco teórico se aplica una encuesta a las áreas críticas de la empresa FENALCO Antioquia, dentro de la cual se evaluaron ciertos componentes que nos conducen a una valoración de los 4 factores globales anteriormente mencionados y que por lo tanto nos permitan generar los lineamientos para la creación del programa preventivo, los cuales se expondrán a continuación, y se encuentran divididas por áreas, logística y cartera y tesorería.

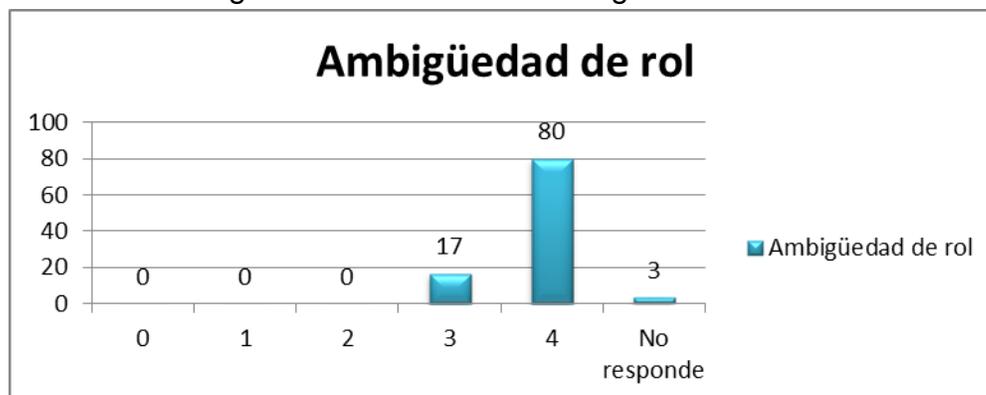
En primera medida se realizará el análisis de los resultados obtenidos en el área de logística. Se exponen los resultados en porcentaje por ítem y posteriormente se arroja una gráfica con el resultado global del componente.

Cuadro 6. Ambigüedad de rol por ítem – área de Logística

#	Ambigüedad de rol	0	1	2	3	4	No responde
1	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados	0%	0%	0%	10%	80%	10%
2	Sé que organizo mi tiempo correctamente	0%	0%	0%	20%	80%	0%
3	Sé exactamente qué se espera de mí	0%	0%	0%	20%	80%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1. Ambigüedad de rol – área de Logística



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica anterior, se muestra que el 80% de los encuestados encuentran total claridad en lo que respecta a la realización de las labores correspondientes dentro de la empresa.

El 17% manifiesta que, si bien existe un concepto claro de lo que deben realizar en la empresa, esta claridad no se da totalmente.

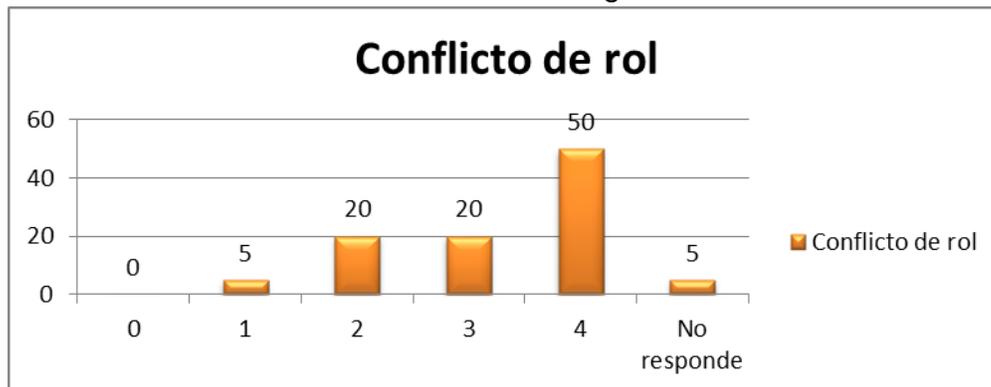
El 3% decide no dar respuesta a este ítem.

Cuadro 7. Conflicto de rol por ítem – área de Logística.

#	Conflicto de rol	0	1	2	3	4	No responde
4	Recibo instrucciones congruentes de dos o más personas	0%	0%	30%	30%	40%	0%
5	Se me asignan los recursos y materiales necesarios para realizar mis tareas.	0%	10%	10%	10%	60%	10%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Conflicto de rol – área de Logística.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 50%, manifiesta que entre los elementos asignados y la realización como tal de la labor, no presenta incongruencia alguna.

El 20% del resultado, determina que hay una buena congruencia en cuanto a las indicaciones que se dan de lo que corresponde hacer y los recursos que se designan para dicha labor.

Otro 20%, muestra la existencia de un riesgo para la existencia de conflicto de rol.

El 5%, es muestra clara de que existe un conflicto del rol totalmente marcado.

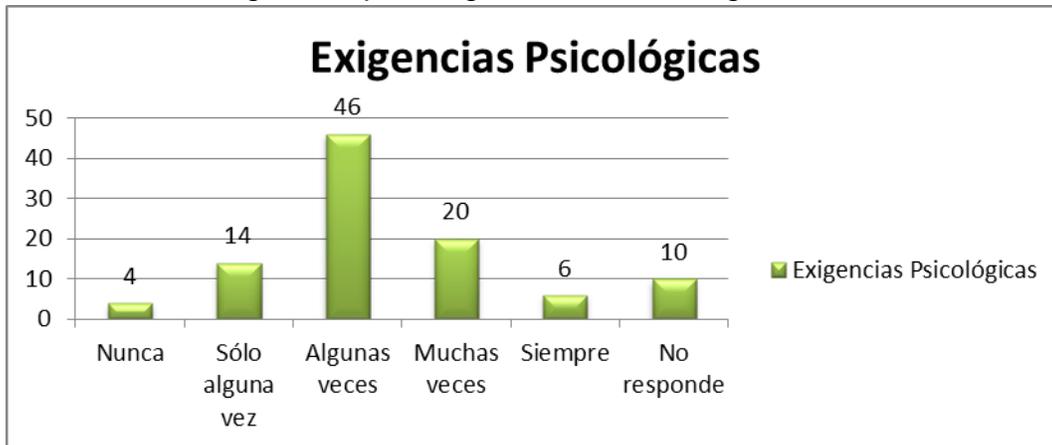
Un 5% de más, no da respuesta alguna a este ítem.

Cuadro 8. Exigencias psicológicas por ítem – área de Logística.

#	Exigencias Psicológicas	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No responde
6	¿La distribución de tu trabajo provoca que se acumulen las tareas?	0%	10%	40%	30%	0%	20%
7	¿Tu trabajo requiere que controles tus emociones?	0%	10%	40%	20%	20%	10%
8	¿En momentos ajenos a la jornada laboral, te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	0%	20%	40%	20%	10%	10%
9	Durante las horas de trabajo ¿hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros?	10%	20%	60%	10%	0%	0%
10	¿El trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo?	10%	10%	50%	20%	0%	10%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3. Exigencias psicológicas – área de Logística



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra como el 46% de los encuestados manifiestan que en algunas ocasiones se atraviesa por momentos donde se experimentan exigencias psicológicas a la hora de realizar sus labores.

El 20%, determina que consecutivas veces, la exigencia psicológica se presenta.

El 14%, afirma que solo en alguna ocasión, la exigencia psicológica formó parte del desarrollo de su labor.

El 10% de los encuestados, decidieron no dar respuesta al ítem.

El 6% manifiesta que siempre hay exigencia psicológica a la hora de realizar sus labores correspondientes.

El 4%, determina que nunca han pasado por exigencias psicológicas en cuanto a realizar sus labores respecta

Cuadro 9. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo por ítem – área de Logística.

#	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No responde
11	¿Por lo general tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0%	10%	30%	40%	0%	20%
12	Según las funciones que exige tu empleo, ¿puedes decidir cuándo hacer un descanso?	0%	0%	70%	10%	0%	20%
13	¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?	0%	0%	40%	40%	10%	10%
14	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0%	0%	10%	50%	20%	20%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo – área de Logística.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se plasma que el 38% de los encuestados considera que dentro del desarrollo de sus labores, en algunas ocasiones, tiene cierto nivel de autonomía, además de posibilidades de aprendizaje.

El 35% considera que esta autonomía y posibilidades mencionadas, son bastantes frecuentes.

El 18%, no dio respuesta alguna a este ítem.

El 8% considera que tanto la autonomía como las posibilidades de aprendizaje, son permanentes.

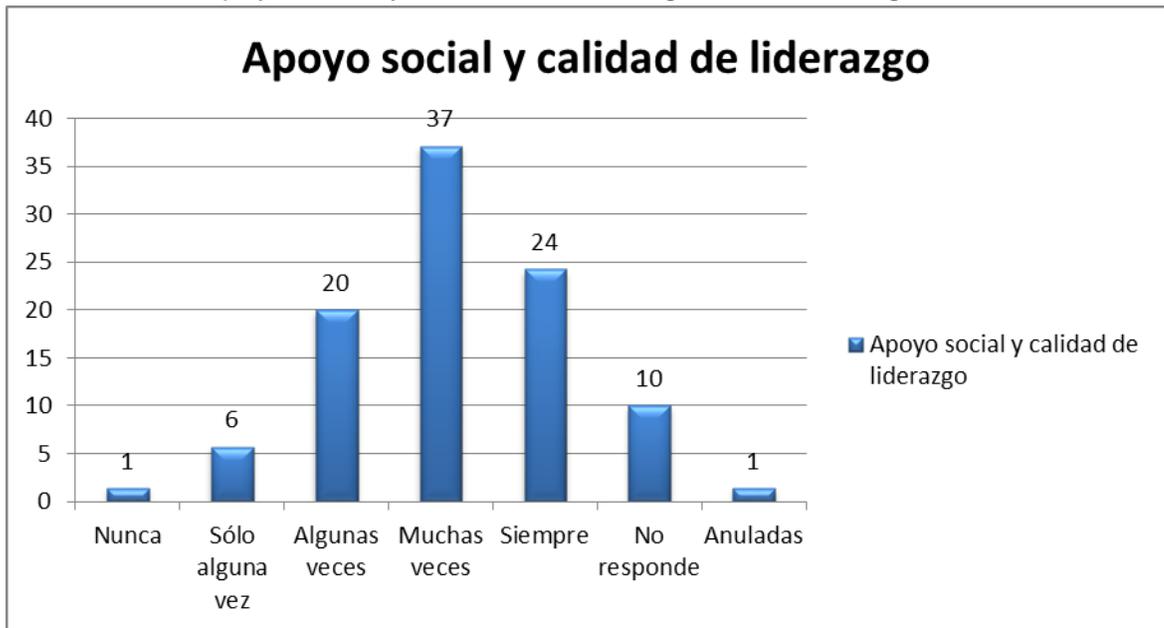
El 3% responde que sólo en alguna ocasión se han presentado estos aspectos.

Cuadro 10. Apoyo social y calidad de Liderazgo por ítem – área de Logística.

#	Apoyo social y calidad de liderazgo	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No responde	Anuladas
15	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que influyan en la realización de tu trabajo?	0%	0%	30%	30%	30%	10%	0%
16	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tus funciones?	0%	0%	30%	40%	20%	10%	0%
17	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	10%	10%	20%	60%	0%	0%	0%
18	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	0%	20%	0%	30%	30%	10%	10%
19	¿Existen espacios de retroalimentación con tus Jefes?	0%	0%	0%	40%	50%	10%	0%
20	¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?	0%	10%	30%	40%	10%	10%	0%
21	¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	0%	0%	30%	20%	30%	20%	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5. Apoyo social y calidad de liderazgo – área de Logística.



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica, el 37% de los encuestados considera que con bastante frecuencia se desenvuelve dentro de un clima laboral adecuado, donde recibe retroalimentación constante con base en sus actividades y la buena comunicación es favorable.

El 24% manifiesta encontrarse siempre dentro de un entorno laboral cómodo.

El 20% determina que no siempre, pero si en algunas ocasiones se sienten dentro un buen entorno laboral.

El 10% decide no dar respuesta a este ítem.

El 6% considera que sólo en alguna ocasión ha sentido estar dentro de un buen clima laboral.

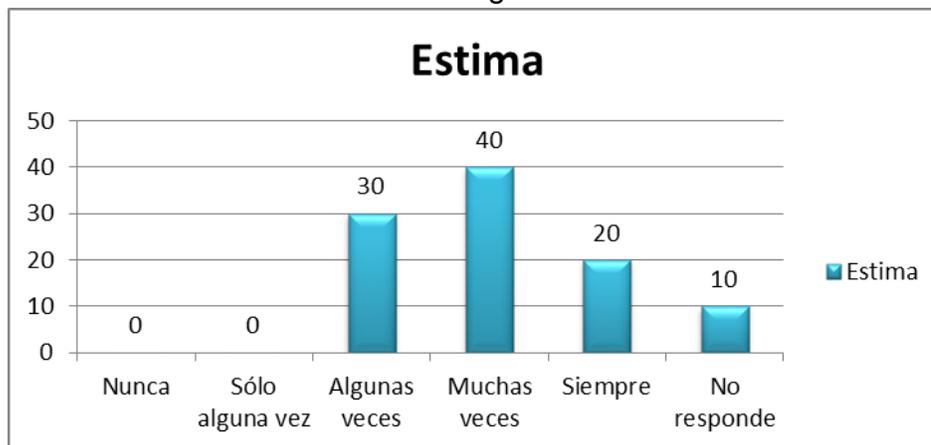
El 1% manifestó nunca percibir ninguno de los factores mencionados.

Cuadro 11. Estima por ítem – área de Logística.

#	Estima	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No responde
22	¿Tus superiores te dan el reconocimiento que mereces?	0%	0%	30%	30%	30%	10%
23	¿Considero que recibo un reconocimiento adecuado a las funciones que realizo?	0%	0%	30%	50%	10%	10%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Estima – área de Logística.



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica, el 40% considera que con bastante frecuencia reciben tanto el reconocimiento que consideran merecer, como el reconocimiento acorde a lo que realizan.

El 30% manifiesta que en algunas ocasiones recibe este tipo de reconocimientos.

El 20% determina que dentro de su entorno laboral, siempre se reciben este tipo de reconocimientos.

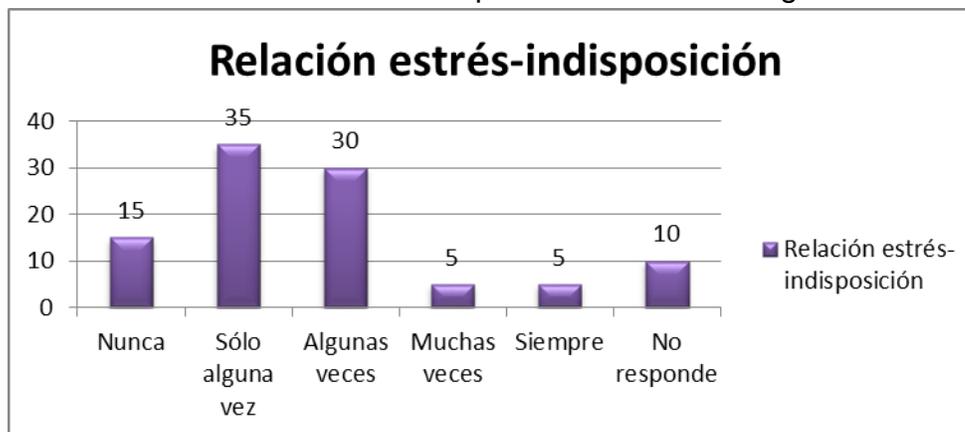
El 10% decidió no dar respuesta a este ítem.

Cuadro 12. Relación estrés – indisposición por ítem – área de Logística.

#	Relación estrés-indisposición	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No responde
24	¿Por lo general, los días que me siento indispuesto, son en los que tengo más actividades que realizar?	10%	10%	50%	10%	10%	10%
25	¿Por lo general cuando me indispongo o incapacitan, coincide con los momentos de tensión en el área?	20%	60%	10%	0%	0%	10%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7. Relación estrés – indisposición – área de Logística.



Fuente: Elaboración propia

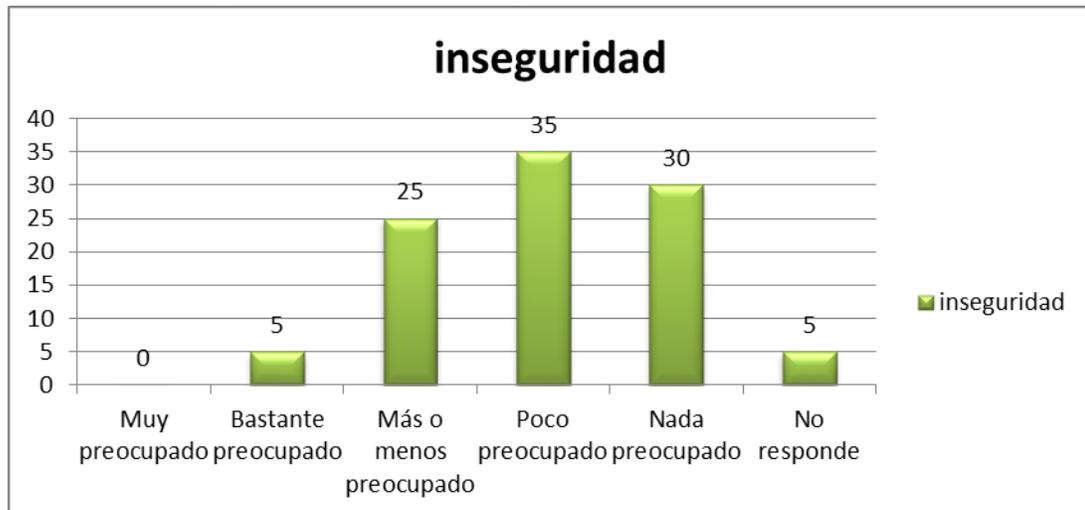
Según la gráfica, el 35% manifiesta que sólo en alguna ocasión ha presentado síntomas de estrés e indisposición en relación con sus actividades laborales. El 30% determina que en algunas veces han experimentado estos síntomas. El 15% expresa que nunca ha atravesado situaciones de estrés o malestar que conduzcan a ausencias o incapacidades. El 10% de los encuestados no dieron respuesta a este ítem. El 5% considera que con bastante frecuencia atraviesan por situaciones de estrés o indisposición. Otro 5% considera que siempre siente estrés e indisposición en los momentos de mayor tensión de sus actividades laborales.

Cuadro 13. Inseguridad por ítem – área de Logística.

#	inseguridad	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado	No responde
26	¿Por si cambian las tareas o funciones tradicionales?	0%	10%	30%	40%	20%	0%
27	¿Por si cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida)?	0%	0%	20%	10%	40%	10%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8. Inseguridad – área de Lógica.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 35% de los encuestados manifiesta sentirse poco preocupado en cuanto a la realización de cambios en sus actividades laborales compete. El 30% considera no sentirse preocupado por este tipo de situaciones. El 25% expresa que en cierta medida existe preocupación por las determinaciones que se tomen en cuanto a sus labores. El 5% manifiesta sentirse bastante preocupado por este tipo de situaciones. Otro 5% no da respuesta al ítem

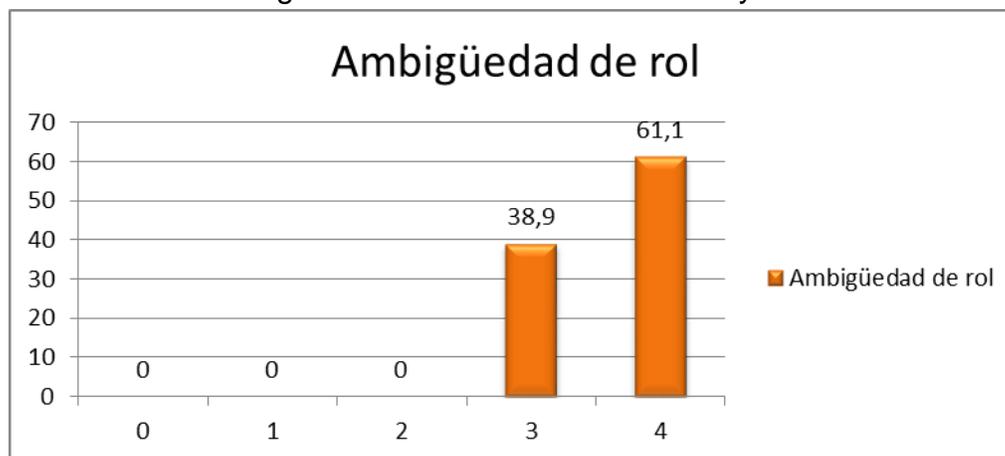
Ahora se realizará el análisis de los resultados obtenidos en el área de Tesorería y Cartera. Se exponen los resultados en porcentaje por ítem y posteriormente se arroja una gráfica con el resultado global del componente.

Cuadro 14. Ambigüedad de rol por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Ambigüedad de rol	0	1	2	3	4
1	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados	0%	0%	0%	16.7%	83.3%
2	Sé que organizo mi tiempo correctamente	0%	0%	0%	66.7%	33.3%
3	Sé exactamente qué se espera de mí	0%	0%	0%	33.3%	66.7%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 9. Ambigüedad de rol – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 61,1% expresa que hay una total claridad en lo que respecta a los objetivos de su labor, las expectativas que se tienen de sí mismo y la forma en como distribuyen su tiempo para realizarlas.

El 38.9% manifiesta claridad en los aspectos mencionados.

Cuadro 15. Conflicto de rol por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Conflicto de rol	0	1	2	3	4
4	Recibo instrucciones congruentes de dos o más personas	0%	0%	0%	16.7%	83.3%
5	Se me asignan los recursos y materiales necesarios para realizar mis tareas.	0%	0%	0%	16.7%	83.3%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10. Conflicto de rol – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica el 83,3% manifiesta que no existen incongruencias en lo que respecta a las indicaciones dadas para la realización de sus labores y los recursos asignados para ello.

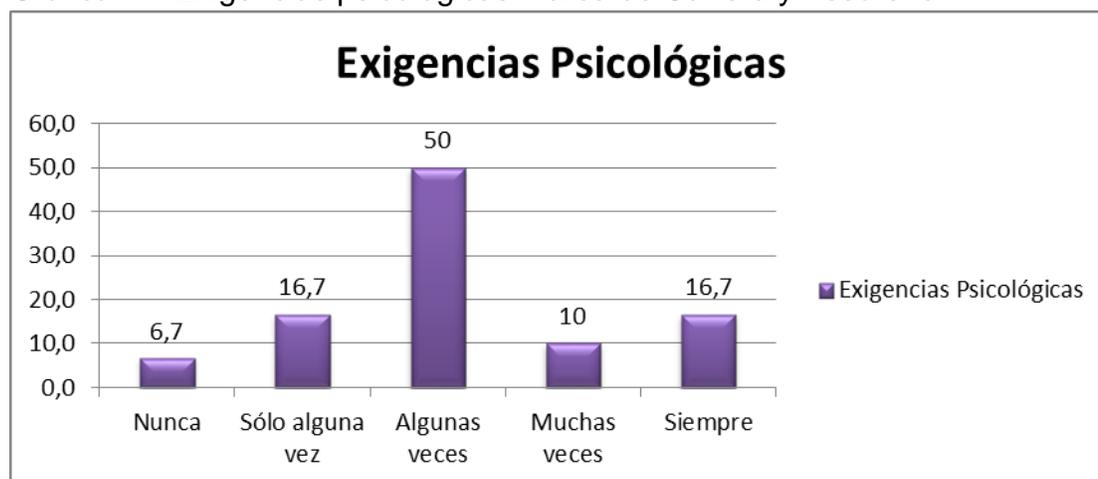
El 16,7% expresa tener claridad en los factores mencionados.

Cuadro 16. Exigencias psicológicas por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Exigencias Psicológicas	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
6	¿La distribución de tu trabajo provoca que se acumulen las tareas?	16.7%	16.7%	66.7%	0%	0%
7	¿Tu trabajo requiere que controles tus emociones?	0%	0%	16.7%	33.3%	50%
8	¿En momentos ajenos a la jornada laboral, te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0%
9	Durante las horas de trabajo ¿hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros?	0%	16.7%	66.7%	0%	16.7%
10	¿El trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo?	0%	16.7%	66.7%	0%	16.7%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 11. Exigencias psicológicas – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 50% de los encuestados manifiesta que en algunas ocasiones a la hora de realizar sus labores, lo hacen bajo presión.

El 16,7% expresan que siempre realizan sus actividades laborales bajo la presencia de estos desencadenantes.

Otro 16,7% determinan trabajar en algunas ocasiones bajo exigencias psicológicas..

El 10% afirma que con bastante frecuencia labora en compañía de exigencias psicológicas.

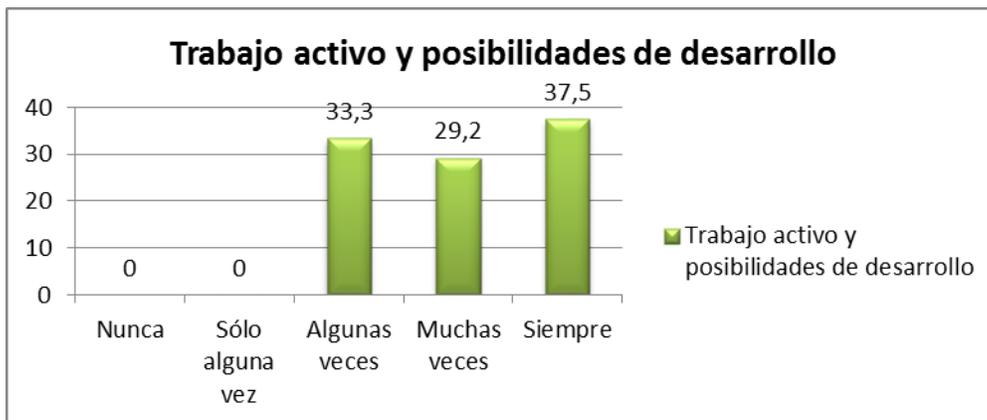
El 6,7% expresa nunca trabajar bajo exigencias psicológicas.

Cuadro 17. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
11	¿Por lo general tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0%	0%	50%	16.7%	33.3%
12	Según las funciones que exige tu empleo, ¿puedes decidir cuándo hacer un descanso?	0%	0%	66.7%	16.7%	16.7%
13	¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?	0%	0%	16.7%	33.3%	50%
14	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0%	0%	0%	50%	50%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 12. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 37,5% afirman que dentro de sus actividades laborales siempre cuentan con cierto nivel de autonomía y con posibilidad de aprendizaje. El 33,3% determina que no siempre, pero sí, algunas veces cabe dicha posibilidad de aprendizaje y autonomía. El 29,2% considera que Muchas Veces puede desarrollar actividades activas y con posibilidades de desarrollo.

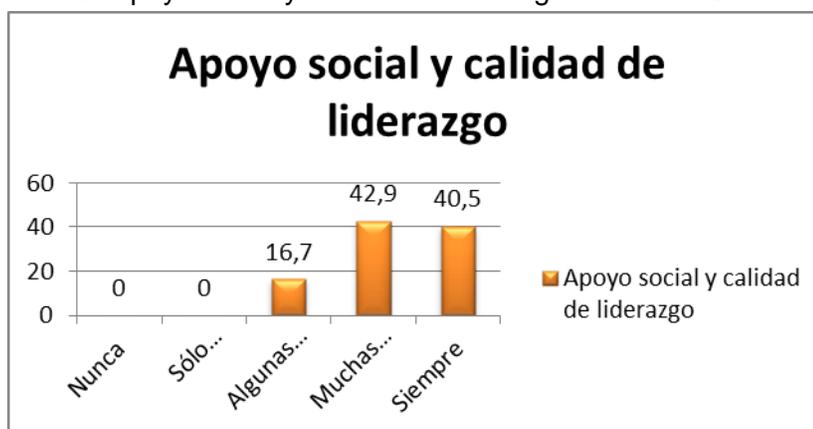
Cuadro 18. Apoyo social y calidad de liderazgo por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Apoyo social y calidad de liderazgo	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
15	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que influyan en la realización de tu trabajo?	0%	0%	33.3%	66.7%	0%
16	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tus funciones?	0%	0%	0%	66.7%	33.3%
17	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	0%	0%	16.7%	16.7%	66.7%
18	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	0%	0%	16.7%	16.7%	66.7%

19	¿Existen espacios de retroalimentación con tus Jefes?	0%	0%	0%	50%	50%
20	¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?	0%	0%	0%	50%	50%
21	¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	0%	0%	50%	33.3%	16.7%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 13. Apoyo social y calidad de liderazgo – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

El 42,9% de los encuestados considera que con bastante frecuencia se desenvuelve dentro de un clima laboral adecuado, donde recibe retroalimentación constante con base en sus actividades y la buena comunicación es favorable.

El 40,5% determina siempre desenvolverse en un ámbito laboral cómodo y con demás aspectos que hacen de su trabajo algo favorable.

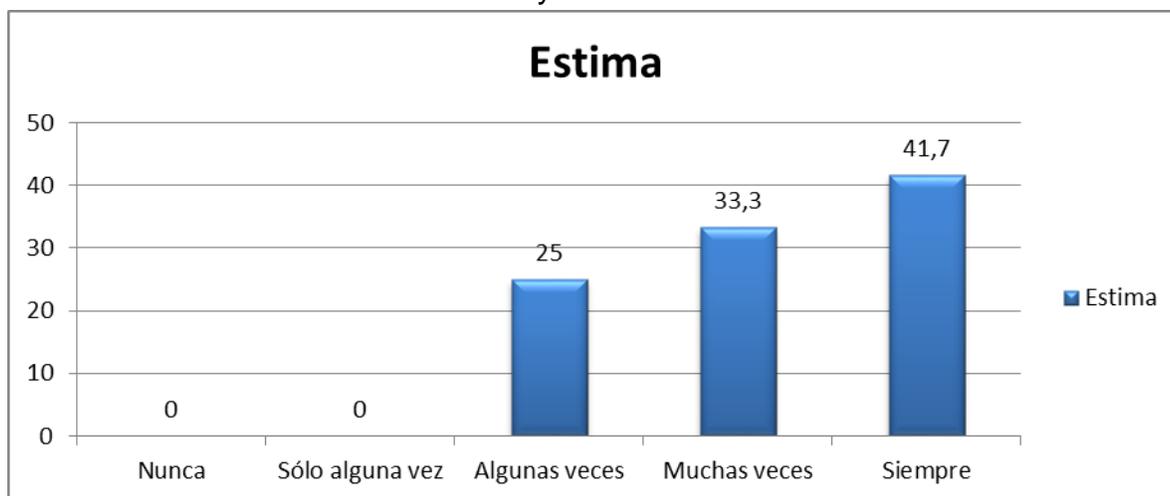
El 16,7% expresa que sólo en algunas ocasiones se presenta este tipo de apoyo social y calidad de liderazgo.

Cuadro 19. Estima por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Estima	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
22	¿Tus superiores te dan el reconocimiento que mereces?	0%	0%	0%	16.7%	83.3%
23	¿Considero que recibo un reconocimiento adecuado a las funciones que realizo?	0%	0%	50%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 14. Estima – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica el 41,7% determina recibir siempre el reconocimiento que consideran ligado a sus funciones.

El 33,3% expresa que no siempre, más sí, con bastante frecuencia, recibe este tipo de reconocimientos.

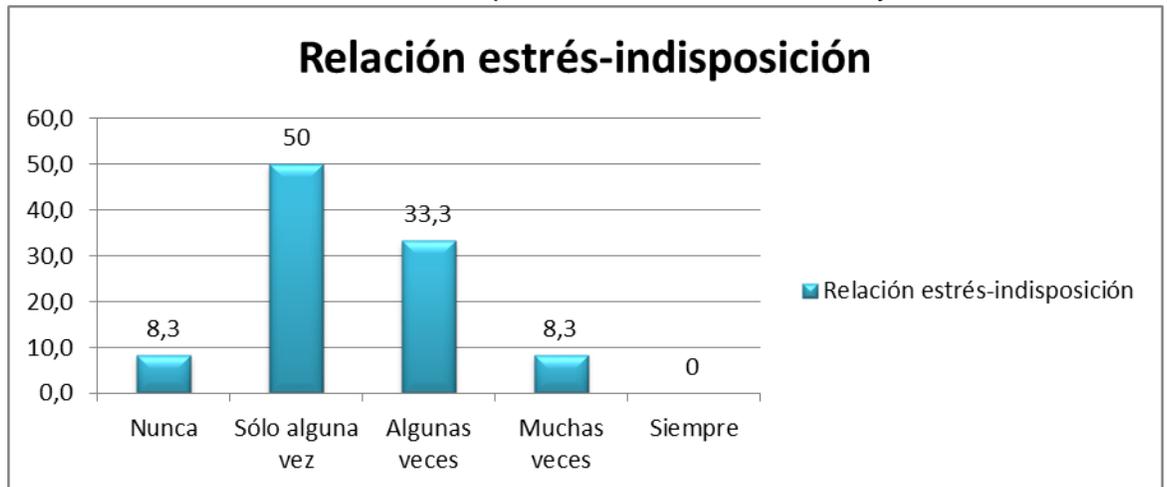
El 25% afirma que sólo en algunas ocasiones reciben reconocimientos. .

Cuadro 20. Relación estrés – indisposición por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	Relación estrés-indisposición	Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
24	¿Por lo general, los días que me siento indispuesto, son en los que tengo más actividades que realizar?	0%	33.3%	50%	16.7%	0%
25	¿Por lo general cuando me indispongo o incapacitan, coincide con los momentos de tensión en el área?	16.7%	66.7%	16.7%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 15. Relación estrés – indisposición – área de Cartera y Tesorería.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 50% de los encuestados ha presentado sólo en alguna ocasión síntomas de estrés e indisposición en momentos de tensión en su labor.

El 33,3% determina sólo algunas veces realizar actividades laborales desencadenantes de estrés e indisposición.

El 8,3% expresa que siempre que paralelamente a la aparición de tensión en su entorno laboral, se siente indispuestos.

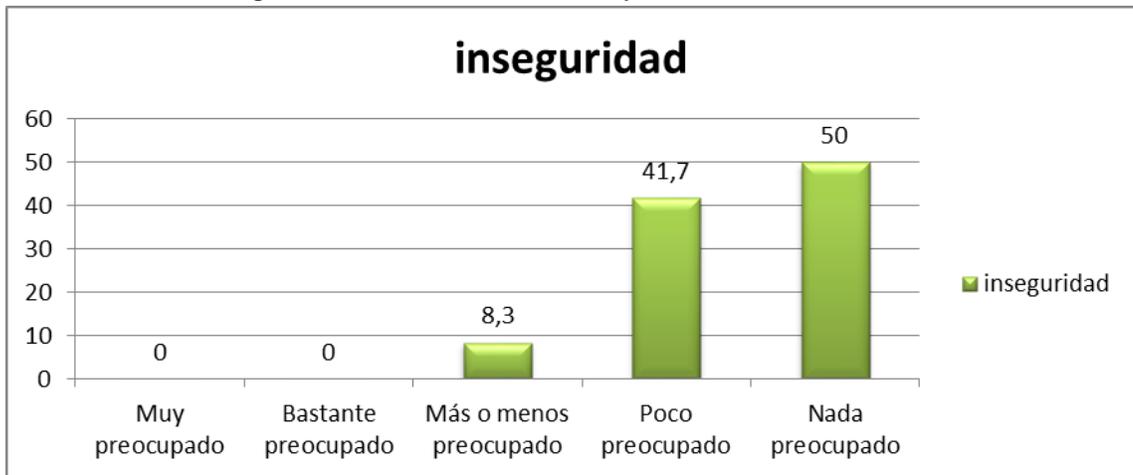
Otro 8,3% nunca haber estado indispuesto en momentos de tensión en el trabajo.

Cuadro 21. Inseguridad por ítem – área de Cartera y Tesorería.

#	inseguridad	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
26	¿Por si cambian las tareas o funciones tradicionales?	0%	0%	16.7%	50%	33.3%
27	¿Por si cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida)?	0%	0%	0%	33.3%	66.7%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica16. Inseguridad – área de Cartera y Tesorería.



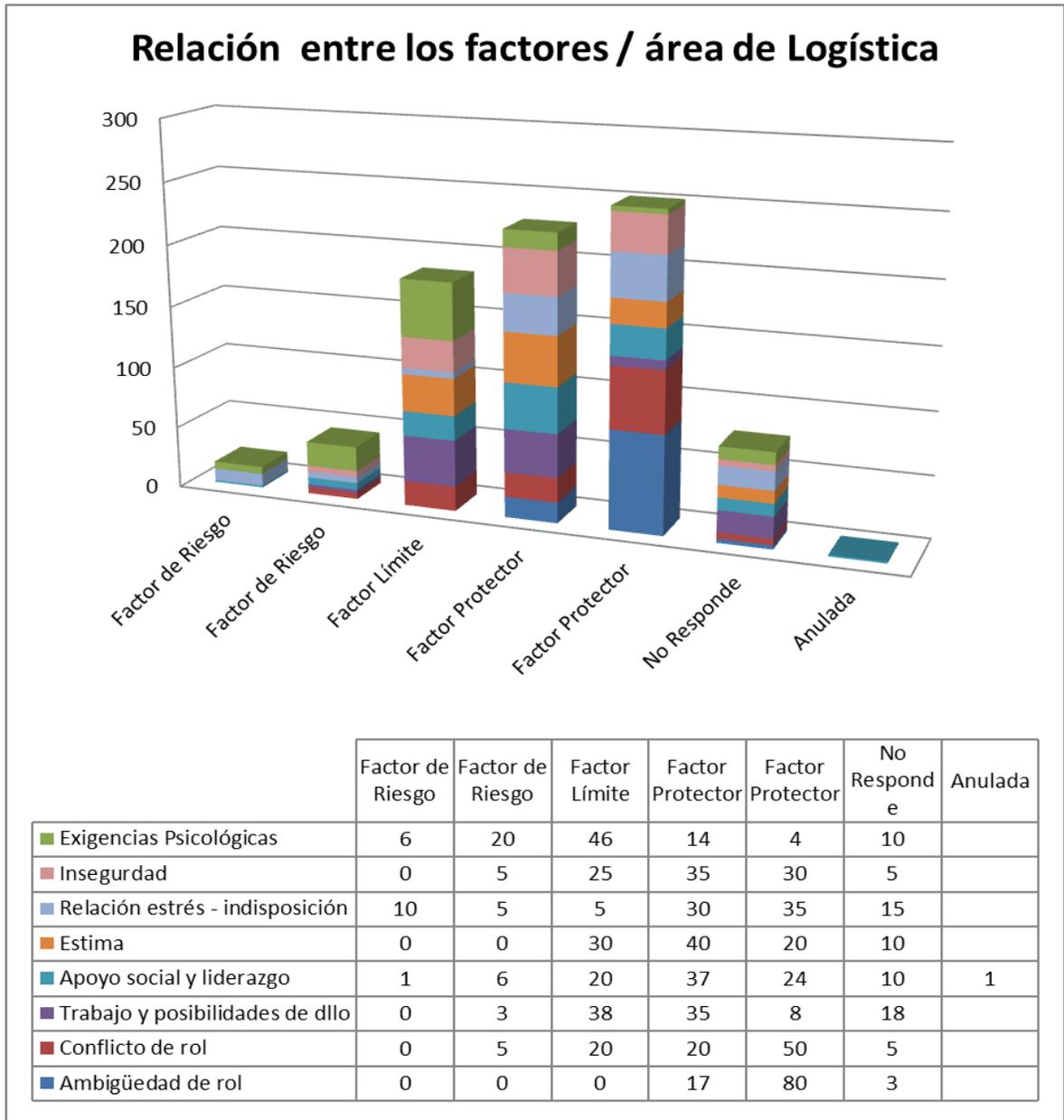
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, el 50% de los encuestados manifiestan no estar nada preocupados en lo que respecta a las decisiones que con base en sus cargos, se puedan tomar.

El 41,7% expresa tener poca preocupación en cuanto a este tema.

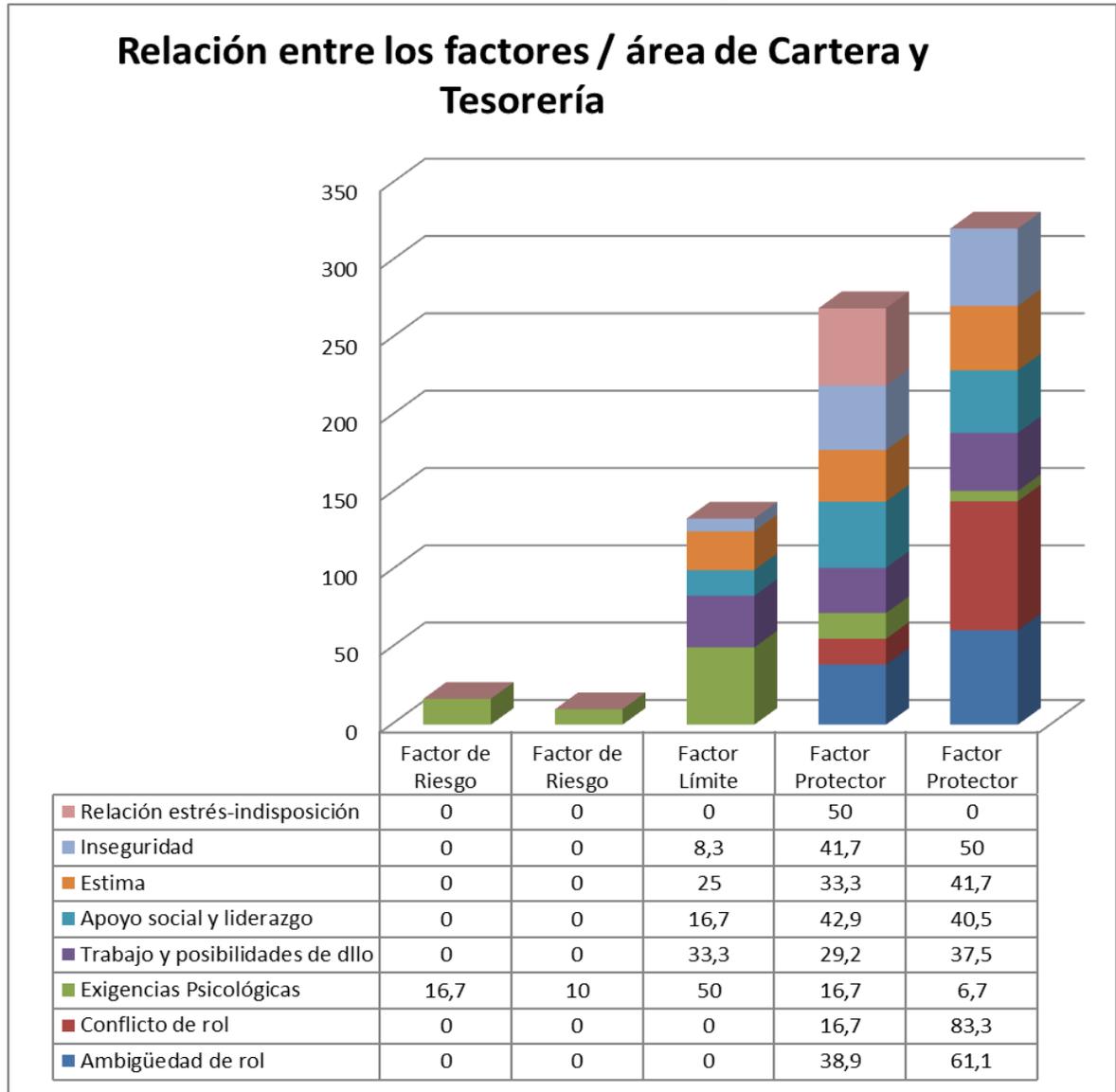
El 8,3% determina que de una u otra forma hay cierto nivel de preocupación hacia este tipo de decisiones.

Gráfica 17. Relación entre los factores / área de Logística.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18. Relación entre factores / área de Cartera y Tesorería



Fuente: Elaboración propia.

12. CONCLUSIONES

La implementación de la planeación fue un éxito, se pudo realizar todo el análisis pre-visto de las áreas por medio de fuentes de información secundaria, así como la aplicación del cuestionario (fuente de información primaria) y el análisis del mismo, discriminado por área y por factores, y se logró la determinación de los factores protectores y factores de riesgo psicosociales, además de factores límites entre los dos anteriores en los diferentes ítems evaluados, de todo lo anterior se puede concluir que:

Se evidencia que el factor con mayor riesgo en todas las áreas evaluadas es el de exigencias psicológicas, este consiste en los esfuerzos y/o controles psíquicos y emocionales que el trabajador siente que debe tener para desempeñar sus labores.

Y como factor protector predominante, igualmente en ambas áreas, se muestra la claridad que tienen los empleados de su rol en la organización, teniendo sus funciones claras y bien definidas, según las respuestas de los mismos.

12.1 CONCLUSIONES ÁREA DE LOGÍSTICA

Se determina que en el entorno laboral del área de logística existe una claridad en lo que compete al rol de cada uno en el desempeño de sus labores, por lo que se convierte en un factor protector.

A nivel general se muestra una buena directriz en cuanto al conflicto de rol, sin embargo se evidencia que se dependiendo del uso que se le dé puede desencadenarse como factor de riesgo.

En cuanto al ítem de exigencias psicológica se observa que en esta área la mayoría de los empleados se encuentra en un estado límite debido a los requerimientos de su labor.

Se evidencia que respecto al percibir sus labores con posibilidades de desarrollo o cómo un trabajo activo, la mayoría de los empleados se encuentran en un estado límite con tendencias a desarrollarse como factor protector.

Se evidencia que en la dinámica general del área existe una buena red de apoyo social y calidad de liderazgo, por lo que se constituya como factor protector. Se encuentra también como el factor protector más relevante la seguridad que perciben los empleados.

Se evidencia también que en el área de logística que la relación existente entre estrés-enfermedad se encuentra en un nivel bajo.

Igualmente se evidencian conflictos frente a los diversos factores debido a la negación a responder la pregunta.

12.1 CONCLUSIONES DEL ÁREA DE TESORERÍA Y CARTERA

Se determina que en el entorno laboral del área de Cartera y Tesorería, existe una claridad en lo que compete al rol de cada uno en el desempeño de sus labores, por lo que se convierte en un factor protector.

Se evidencia que no existe un conflicto de rol en ninguno de los miembros de esta área, por lo cual se presenta como un factor protector.

Se presenta como un factor límite con tendencia al riesgo las exigencias psicológicas.

En cuanto al apoyo social y estilo de liderazgo, inseguridad, y relación estrés-indisposición se puede deducir, según los resultados un pronóstico positivo como factores protectores en el entorno laboral.

En cuanto a los factores de estima y trabajo activo y posibilidades de desarrollo, si bien se encuentran en un punto favorable para la dinámica del grupo de trabajo, se muestra también entre los más altos en factor límite.

13.RECOMENDACIONES

En primera medida se recomienda instaurar un programa de pausas activas estructurado en donde se vea el compromiso y que desde la Jefatura se le dé la misma importancia cumplirlo como cualquier otra tarea del área.

Este programa puede estructurarse teniendo todos los días un líder diferente, que será el encargado de guiar la pausa, es importante destacar que las pausas activas no siempre deben realizarse como estiramientos o enfocarse únicamente a riesgos osteo-musculares, estas también sacan de la rutina al empleado permitiéndole des-tensionar la mente y crear un momento de disfrute e interacción diferente con sus compañeros de trabajo.

Por lo anterior se plantean los siguientes ejemplos:

Realizar estiramientos teniendo en cuenta abarcar todo el cuerpo, estos pueden hacerse en una sola pausa activa o distribuidos a lo largo de la semana, para realizar los ejercicios se recomienda tener en cuenta los siguiente:

- La respiración debe ser lo más profunda y rítmica posible.
- Relájese.
- Concéntrese en los músculos y articulaciones que va a estirar.
- Sienta el estiramiento.
- No debe existir dolor

Realizar juegos de concentración que ayudan a desvincularse del empleo y cambiar de actividad. Se dan los siguientes como ejemplos:

- Tingo- tango
- Teléfono roto
- Tres verdades y una mentira, se escribe en una hoja tres cualidades de la persona reales y una mentira, luego se enseña al grupo y se trata de adivinar cuál es la mentira de cada uno.

- patos al agua, se hace un círculo con una cuerda y cuando el moderador grite patos al agua todos deben ingresar al círculo, y cuando grite patos a tierra todos deben estar fuera de este.
- Adivinanzas con mímicas
- Para más información también puede consultar artículos virtuales acerca de esta temática.

Buscar formas de generar momentos de reflexión y relajación, estos se pueden dar por medio de relajaciones guiadas, estas se pueden encontrar en diversas fuentes virtuales o se puede hacer una construcción propia.

Incorporar la risa como elemento terapéutico, se pueden crear diversas estrategias para lograrlo, como un mini concurso de chistes, o buscar video divertidos.

Se recomienda realizar una re-inducción de los cargos, en forma breve y participativa, en donde además de crear claridad en los procesos se llegue a un re-encuadre del área en sí.

Otro aspecto importante que se da como recomendación, es el instaurar un sistema de recompensa estructurado, en donde el reconocimiento que se dé no quede desapercibido o en un simple buen trabajo, por ejemplo, se puede establecer un valor agregado del trabajo cada dos meses, y al trabajador que se considere lo demostró o practicó más destacablemente se le da un estímulo, los estímulos pueden ser un detalle alimenticio (postre, frutas, dulces, entre otros) una tarjeta, un día en que pueda salir más temprano, el colocar el reconocimiento en un lugar visible... todo dependiendo de la disponibilidad y los recursos con los que se cuente.

Se recomienda estudiar la distribución de tareas entre los cargos y el por qué surge esta, con el fin de estudiar la posible re-distribución de las tareas, así como evaluar el método en el cual se realizan las funciones, en caso de que se considere que se pueda optimizar.

Se recomienda realizar una sensibilización de la seguridad como valor, para formar la conciencia del auto-cuidado, y mostrar que si bien la empresa debe proporcionar ciertos elementos y espacios en pro del bienestar del trabajador, en última instancia son ellos los principales responsables de su seguridad y su cuidado.

Se invita a crear igualmente un programa de actividades, donde los empleados estén informados de eventos o sitios de fácil acceso de la ciudad, con el fin de enriquecer el aprovechamiento de su tiempo libre, y el disfrute resaltando que es importante fortalecer todos los roles en familia nuclear y extensa, como pareja y como amigos.

Realizar un taller donde se resalte la importancia de trabajar en grupo, los roles que se adquieren dentro del mismo, la forma en que se interactúa con los compañeros de forma lúdica y realizando la comparación del taller con las actividades cotidianas generar una reflexión, acerca de las áreas a mejorar y sentar compromisos.

En la organización ya se encuentra instaurado un programa llamado "Armonizarte", cuyo fin es promover el orden y el aseo en el puesto de trabajo, este se ejecuta por medio de jornadas donde las encargadas de esta gestión hacen un recorrido en determinado tiempo por los puestos de trabajo para que los empleados los despejen, limpien, organicen y por ende "armonicen". Se recomienda realizar brigadas de una forma más periódica logrando darle mayor fuerza y continuidad.

A nivel individual son los Jefes los que deben evaluar cualquier necesidad de formación y re-encuadre especiales dentro del grupo.

BIBLIOGRAFIA

BOSSA, Piedad. Riesgos Psicosociales en la Empresa y su Control. Instituto de Seguros Sociales, seccional Antioquia, 1996

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Ed. 8ª. [s.l.] McGraw-Hill. 2009. P. 331-352

CLAVIJO, Paula Andrea y VÁSQUEZ, Mónica Lucia. E.S.E. Hospital San Rafael Girardota. Trabajo de Grado Especialización Salud Ocupacional. Medellín: Fundación Universitaria María Cano, 2010

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1010 (23 de enero 2006). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial, Bogotá D.C. 2006. No. 46.160.

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1562 (11, julio, 2012). Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá D.C. 2012.

CUARTAS, Carlos Gilberto y LOPEZ, Luz Elena. Riesgos psicosociales en trabajadores de planta y contratistas de los centros de formación en diseño, confección y moda, diseño y manufactura del cuero, tecnológico del mobiliario del complejo sur. Trabajo de Grado Especialización Salud Ocupacional. Itagüi, Antioquia: Fundación Universitaria María Cano, 2010

GODOY, Martha Jeanete y JUTINICO, Aldemar. Factores de riesgo psicosocial, Documento técnico. ECOSAD S.A. 1996

HENAO, Fernando. Introducción a la salud ocupacional. Bogotá. Eco ediciones. 2008.

HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. 2ª ed. McGRAW. México 1991

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). OHSAS 18001. Bogotá D.C.

RODRIGUEZ, Elsa. Factores de riesgo psicosocial en la organización laboral. Ministerio de trabajo y seguridad social, 1993.

URDANETA, Orlando. Psicología Organizacional, aplicada a la gestión del talento humano. Bogotá D.C. 3R Editores, 2001.

VILLALOBOS, Gloria. Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales, Aproximación conceptual y valorativa. En: Ciencia & Trabajo: Octubre/Diciembre 2004. Año 6. Número 14, 197 – 201 p

WEBGRAFIA

MANSILLA, Fernando. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. [Libro en línea] Disponible en: <<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>> [Con acceso el 10 – 09-12]

MORENO, Bernardo. 2011. Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol 57. Madrid. Scielo [Artículo en línea] Disponible desde internet en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_> [con acceso el 15 – 10- 12]

PALOMINO, Jesús. 2009. Legislación en salud ocupacional. [Artículos en línea] Disponible en: <<http://laborando.jimdo.com/legislaci%C3%B3n-salud-ocupacional/>> [Con acceso el 28 – 09 – 12]

VALLEJO, Jose Luis. 2006. Ergonomía Ocupacional S.C, Número 21: Factores Psicosociales. [Artículo en línea] Disponible en <<http://www.ergocupacional.com/4910/39203.html>> [Con acceso el 22 – 09 -12]

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Sara Álvarez Serna y Lina Marcela Mesa Lopera, de la Fundación Universitaria María Cano. La meta de este estudio es REALIZAR UNA VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FENALCO ANTIOQUIA.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente **VOLUNTARIA**. La información que se recoja será **CONFIDENCIAL** y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de aplicación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Sara Álvarez Serna y Lina Marcela Mesa Lopera. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Realizar una valoración de los factores de riesgos psicosociales en FENALCO Antioquia.

Me han indicado también que tendré que responder una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto me traiga perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Sara Álvarez Serna al teléfono 4 44 64 44 ext. 4258.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha

Anexo B. Formato de descripción de las áreas por los jefes directos.

Descripción del área	
Jefe directo	
Función del área	
Tipos de cargos	
Número de personas del área	
Dinámica del trabajo en el área	
Horarios	

Anexo C. Cuestionario aplicado para la valoración de factores de riesgo psicosocial

Valoración de riesgos psicosociales en FENALCO ANTIOQUIA

Por favor, lea detenidamente todas las preguntas y elija, con sinceridad para cada una de ellas, la respuesta que considere más adecuada

→ Indique el grado en el cual la frase describe mejor su realidad en el trabajo, eligiendo un número del 0 al 4, desde 0 “no lo describe en absoluto” hasta 4 “lo describe perfectamente”

#		0	1	2	3	4
1	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados					
2	Sé que organizo mi tiempo correctamente					
3	Sé exactamente qué se espera de mí					
4	Recibo instrucciones congruentes de dos o más personas					
5	Se me asignan los recursos y materiales necesarios para realizar mis tareas.					

→ Elija una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas.

#		Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
7	¿La distribución de tu trabajo provoca que se acumulen las tareas?					
9	¿Tu trabajo requiere que controles tus emociones?					
10	¿En momentos ajenos a la jornada laboral, te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
11	Durante las horas de trabajo ¿hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros?					
12	¿El trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo?					
13	¿Por lo general tienes influencia sobre el orden en el que realizas					

	las tareas?					
14	Según las funciones que exige tu empleo, ¿puedes decidir cuándo hacer un descanso?					
15	¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?					
16	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
17	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que influyan en la realización de tu trabajo?					
18	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tus funciones?					
19	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
20	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?					
21	¿Existen espacios de retroalimentación con tus Jefes?					
22	¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?					
23	¿Tus superiores te dan el reconocimiento que mereces?					
24	¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?					
25	¿Considero que recibo un reconocimiento adecuado a las funciones que realizo?					
26	¿Por lo general, los días que me siento indispuesto, son en los que tengo más actividades que realizar?					
27	¿Por lo general cuando me indispongo o incapacitan, coincide con los momentos de tensión en el área?					

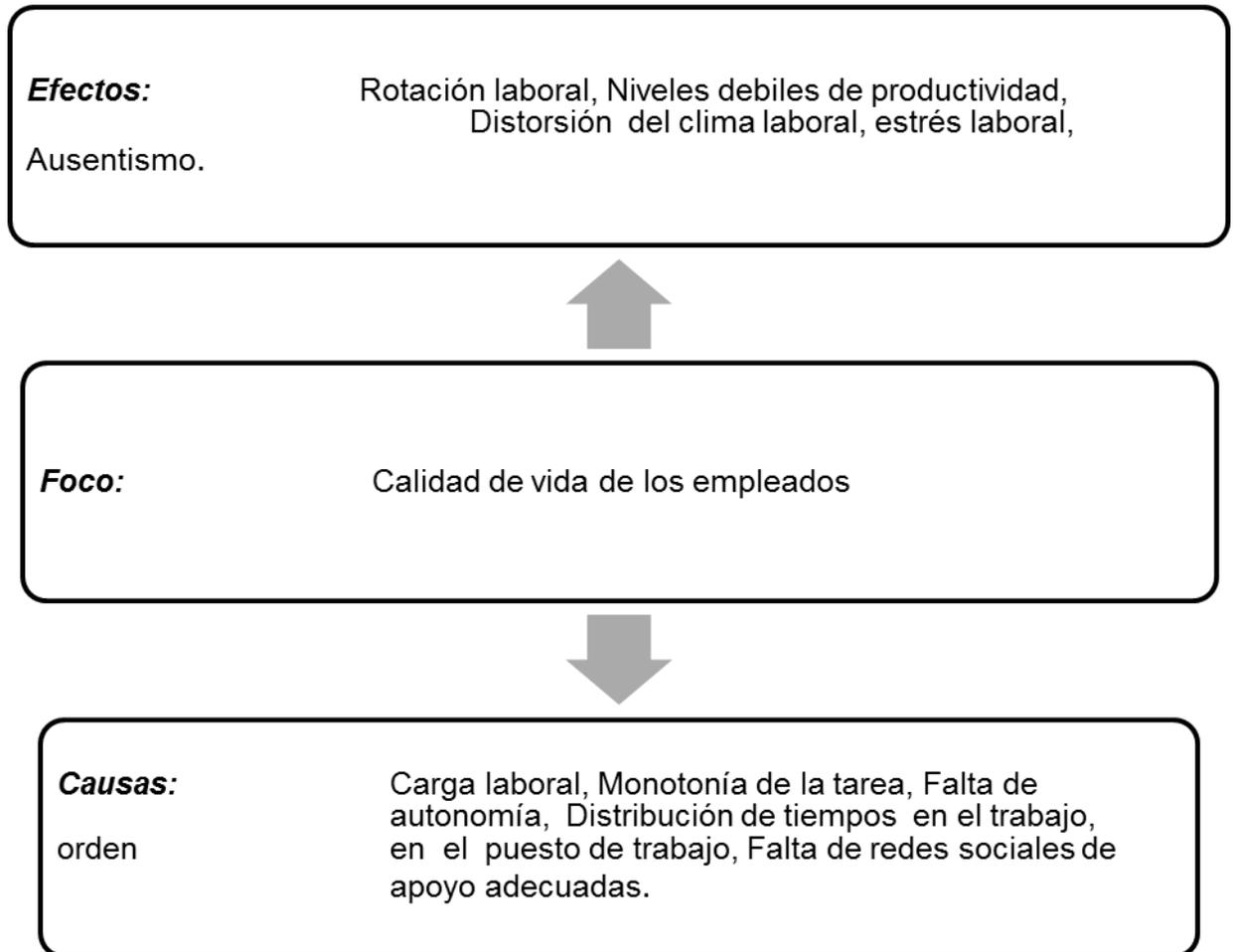
→ Elija una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas.

#	En estos momentos se encuentra preocupado...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
28	¿Por si cambian las tareas o funciones tradicionales?					
29	¿Por si cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

Anexo D. Matriz de involucrados

Matriz de involucrados				
Actores	Intereses individuales	Intereses comunes	Problemas percibidos	Recursos
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> -Disminuir estrés laboral. -Mejorar calidad de vida 	Mejorar calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> -Pausas y descansos. -Orden del trabajo -Tareas repetitivas. -Carga laboral. -Falta de autonomía. 	<ul style="list-style-type: none"> -Redes de apoyo social. -Identificación de características de personalidad.
Directivas	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar productividad. -Disminuir insatisfacciones laborales -Mejorar clima laboral 		<ul style="list-style-type: none"> -niveles débiles de productividad. -Distorsión del clima laboral. -Altas tasas de rotación en los puestos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Jefatura de Gestión Humana. -Programa de Salud Ocupacional.
ARP – EPS	<ul style="list-style-type: none"> -Disminuir costos 		<ul style="list-style-type: none"> -Altos costos. -Saturación del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> -Programas de promoción y prevención. -Profesionales especialistas. -Experiencia y conocimientos afines.

Anexo E. Árbol de problemas



Anexo F. Árbol de objetivos

Fin: Disminuir la rotación laboral, Fortalecer los niveles de productividad, Generar un clima laboral agradable, Disminuir el estrés y el ausentismo laboral.



Objetivo General: Diseñar un programa preventivo de riesgos psicosociales para mejorar la calidad de vida de los empleados en áreas críticas de FENALCO ANTIOQUIA.



Medios: Evaluaciones de la carga laboral, intercalar tareas para evitar la monotonía, Insentivar el posicionamiento del cargo, optimizar e intercalar los tiempos de trabajo y descanso, Fomentar el orden en los puestos de trabajo, Propiciar espacios de actividades que apoyen la integración.

