

**DIAGNOSTICAR LOS NIVELES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DEL AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE LA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A BARRANQUILLA.**

**MELISSA YANETH TEHERAN SUAREZ**

**Proyecto de prácticas formativas como requisito parcial para optar al título de psicóloga.**

**Tutor(a):**

**DEL VILLAR ESTARITA MARIANA ISABEL**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**BARRANQUILLA**

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

Titulo.....	5
Introducción.....	6
Resumen	
1. Planteamiento del problema.....	10
2. Justificación.....	12
3. Objetivos.....	15
3. Objetivo General.....	15
3.2. Objetivo Especifico.....	15
4. Marco Teórico.....	17
4.1. Riesgo.....	17
4.2. Factor de Riesgo.....	20
4.3. Factores de Riesgos psicosociales.....	22
4.3.1. Conceptualización y Generalidades.....	22
4.3.2. Características de los riesgos psicosociales.....	30
4.4. Grupos de Riesgos Psicosociales.....	33
4.4.1. Exceso de exigencias psicológicas en el Trabajo.....	34
4.4.2. Falta de Control, influencia y desarrollo en el trabajo.....	34
4.4.3. Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo.....	34
4.4.4. Escasas compensaciones del trabajo.....	35

## Diagnóstico de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo.

3

4.4.5. Doble Jornada.....	35
4.5. Modelos de Riesgos Psicosociales.....	35
4.5.1. Riesgo Psicosocial: Modelo demanda-control-apoyo social.....	35
4.5.1.1. Dimensiones del modelo.....	36
4.5.2. Predicciones del modelo.....	40
5. Marco Metodológico.....	47
5.1. Enfoque de la Investigación.....	47
5.2. Tipo de Investigación.....	48
5.3. Paradigma.....	49
5.4. Diseño.....	50
5.5. Participantes.....	51.
5.6. Muestreo.....	52
5.7. Procedimiento.....	54
5.7.1. Fase Preliminar: Escoger el tema y revisión.....	55
5.7.2. Fase de delimitación teórico-práctica del proyecto de investigación.....	55
5.7.3. Fase de desarrollo y aplicación de instrumento.....	56
5.7.4. Fase de análisis de la información y entrega de informes.....	57
5.7.5. Fase de Intervención.....	57
6. Cronograma.....	59
7. Instrumento.....	60
7.1. Características Generales.....	60
7.1.1. Autores.....	60

Diagnóstico de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo.	
4	
7.1.2. Administración.....	61
7.1.3. Componentes.....	62
7.1.4. Duración.....	62
7.1.5. Aplicación.....	62
7.1.6. Significación.....	63...
7.2. Características Específicas.....	63
7.3. Cualidades Psicométricas.....	65
8. Definición de Variables.....	66
8.1. Definición Conceptual.....	66
8.2. Definición Operacional.....	67
9. Resultados.....	68
9.1. Análisis de variables de estudio.....	68
9.2. Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de riesgos psicosociales de las áreas administrativas.....	68
9.3. Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de riesgos psicosociales de los grupos comerciales.....	79
9.4. Análisis descriptivo de los resultados del área administrativa.....	87
9.5 Análisis descriptivo de los resultados del área comercial.....	88
9.6. Análisis descriptivo del consolidado de la AFP Porvenir S.A.....	90
10. Conclusión.....	92
Recomendaciones.....	93

## **TITULO**

Diagnóstico de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A Barranquilla.

## **Resumen**

El objetivo del presente estudio fue diagnosticar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de una empresa de administradora de fondo de pensiones, la metodología de la investigación fue de carácter descriptivo con un diseño trasnacional descriptivo bajo un paradigma empírico analítico, se trabajó con una población de 128 trabajadores de la AFP porvenir de las áreas administrativas y comerciales, seleccionadas a través de un muestreo probabilístico, el procedimiento llevado a cabo fue escoger el tema de investigación, delimitar teóricamente y la práctica del estudio, desarrollar operativamente el estudio, aplicar el instrumento de *auto evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo CospQ-istas 21 versión 1.5*, finalmente diagnosticando cuales son las variables más sobresalientes en la población a nivel de riesgo psicosocial. Se encontró que el 85% de la población del área administrativa tiene un adecuado nivel de control en el trabajo y que se puede mostrar que el 57% desea suplir las necesidades, responsabilidades y tareas, por otra parte el área comercial el 60% de la población maneja de manera desfavorable las exigencias psicológicas y el 90% mostro un manejo adecuado del trabajo. Se concluye que se observó niveles favorables en los riesgos psicosociales de: control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y estima, y niveles desfavorables en los riesgos: exigencias psicológicas y doble presencia de tareas.

## **Palabras Claves**

Trabajo, factores de riesgos psicosocial, laboral, estrés

### **Abstract**

The objective of the present study was to diagnose psychosocial risk levels in the work of a pension fund management company, the methodology of the research was descriptive with a descriptive transnational design under an analytical empirical paradigm, worked with a population of 128 AFP employees in the administrative and commercial areas, selected through probabilistic sampling, the procedure carried out was to choose the research topic, to delimit theoretically and practice the study, to develop the study operationally, to apply the instrument of self-evaluation of psychosocial risks at work CopspQ-istas 21 version 1.5, finally diagnosing which are the most outstanding variables in the population at the level of psychosocial risk. It was found that 85% of the population of the administrative area has an adequate level of control at work and that it can be shown that 57% want to meet the needs, responsibilities and tasks, on the other hand the commercial area 60% of the population handles psychological demands unfavorably and 90% showed an adequate management of work. It was concluded that favorable levels were observed in the psychosocial risks of: control over work, social support and quality of leadership and esteem, and unfavorable levels of risk: psychological demands and double presence of tasks.

### **Key Words**

Work, psychosocial risk factors, labor, stress

## **INTRODUCCIÓN.**



Para nadie es un secreto que el mercado laboral ha evolucionado en las últimas décadas dejando a un lado la tradicionalidad organizacional, caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea y la toma de decisión centralizada. Todo esto como producto de pertenecer a un mundo globalizado el cual necesita y requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Por otro lado el cambio en la dinámica organizacional ha generado en el hombre la necesidad de buscar altos medios de producción, exponiéndolos a diferentes factores de riesgo, siendo este mundo moderno el creador de presentar nuevas condiciones de trabajo exigiendo mayor competitividad, mayores exigencias de productividad, de esfuerzo físico y mental, mayores presiones emocionales, responsabilidades y por la relevancia de la información en los procesos de producción se precisa un esfuerzo mental de tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular, incrementando el ritmo de trabajo, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Y la innovación tecnológica constituye un favor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de

la competitividad empresarial, provocando la aparición de mayores riesgos en la salud de la población.

Además la creciente participación de las mujeres en las empresas, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy (Sanchez-Anguita, 2006). Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador.

Los factores de riesgos psicosocial se presentan como circunstancia que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, generando desmotivación e insatisfacción, accidentes de trabajo y enfermedades de diversas índoles catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo, ocasionando patologías consideradas como enfermedades profesionales.

Es por eso que las empresas están en la obligación en gestionar y ofrecer condiciones adecuadas de trabajo, para garantizar el bienestar laboral, seguridad y adecuadas condiciones de higiene acompañadas de acciones preventivas de factores de riesgos y promoción de una calidad de vida optima encaminadas a las control permanente de los niveles de riesgos consecuentes por la dinámicas del trabajo y de la empresa.

Según estadísticas del ministerio de la Protección Social, los factores de riesgo psicosocial más importantes que se presentan en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad y la atención al cliente, generando problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente a la empresa e igualmente a las características individuales de cada uno de los trabajadores.

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por la evidencia encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbido en los trabajadores (Villalobos, 2004); por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo deben prevenirse o evitarse en lo posible para a contribuir a mantener la salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que se debe realizar un proceso completo para la intervención adecuada de estos riesgos, el presente proyecto de prácticas va encaminado a diagnosticar cuales son los niveles de riesgos psicosociales en los trabajadores del área administrativa y comercial de la administradora de fondo de pensiones y cesantías Porvenir S.A, para que posteriormente se lleven a cabo un proceso de intervención adecuada basada en los resultados obtenidos en el diagnóstico.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Diferentes estudios demuestran que hoy en día los factores de riesgos psicosocial en el trabajo, constituyen a nivel mundial, la mayor fuente de daño en la salud, en el bienestar y en la productividad empresarial e individual. En Colombia, estos factores ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ámbito de la salud en el ambiente laboral. Es por esto que se quiere realizar un diagnóstico en la AFP Porvenir para obtener información referente a los factores de riesgos psicosociales.

Según el comité de la organización internacional del trabajo (OIT) y la Organización mundial de la salud (OMS, 2014) Los factores de riesgos psicosociales se expresan a partir de patologías organizada, con mecanismos tales como: cognitivos, manifestados en disminución de la capacidad de colectación, memoria y atención; afectividad, ansiedad, depresión; conductuales, consumo excesivo de alcohol, drogas entre otros y fisiológicos, aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos. Igualmente en patologías psicomaticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento, todos estos factores se pueden presentar por funciones: funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y déspota, aumento e intensificación de las cargas laborales y al pobre remuneración económico.

En Colombia no se encuentra información suficiente de cifras estadísticas de la clase trabajadora en cuanto a trastornos psicosocial, sin embargo se toman como referencia los datos de la población en general colombiana con respecto al último estudio de salud mental donde se informa que el 40.1% de la población colombiana puede tener en algún momento de su vida enfermedades mentales.

De aquí entonces surge la inquietud de realizar un proyecto de práctica de tipo descriptivo de los niveles de riesgos psicosociales en la Administradora de Fondo de pensione y cesantías Porvenir S.A, con el fin de dar respuesta al siguiente interrogante:

¿Cuáles son los riesgos psicosociales de trabajo presentados por los funcionarios del área administrado y comercial de la Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A Barranquilla?

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Los factores de riesgos psicosociales se considera como un de los mayores problemas con gran repercusión en el campo laboral, provocando en su campo laboral

ausentismo por enfermedad general, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, alterando la productividad, la prestación de servicios y su calidad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores perjudicando tanto a la organización como a los empleados.

El trabajo es considerado un aspecto importante para el individuo ya que es la base y fundamento de la vida social e individual. Es la acción por medio de la cual el hombre se relaciona con el medio para satisfacer sus necesidades y desarrollarse a sí mismo a nivel psicosocial.

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el individuo, la empresa y al sociedad.

Dentro de las condiciones de trabajo de trabajo relacionadas con la organización y la tarea juegan papel importante los aspectos sociales y psicológicos relacionados con el trabajador considerado este como una totalidad social, psicológica y biológica.

A la interacción de las variables que caracterizan al trabajador, la situación de trabajo y el entorno que los rodea y que, bajo determinadas circunstancias, pueden afectar a la organización y el trabajador produciendo diversos efectos negativos, se le conoce como factores de riesgos psicosociales.

Se dice factor de riesgo porque tiene la potencialidad de producir estrés ocupacional, catalogado como enfermedad profesional por el gobierno nacional. También puede producir otros efectos como fatiga, desmotivación, falta de compromiso e identificación con los objetivos de la organización. Todo esto redundará en la salud y el bienestar del trabajador, el clima laboral y la productividad de la empresa.

Actualmente se está viviendo un proceso de transformación del trabajo y de las empresas. Esta transformación conlleva a nuevas exigencias del trabajo que se convierten en factores de riesgo psicosocial y afectan a todos los niveles de la organización siendo por ellos importantes hacer el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en profesionales de la salud.



### **3. OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo General**

Diagnosticar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la Administradora de Fondo de Pensiones Porvenir S.A Barranquilla.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar el cuestionario para la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).
- Identificar los niveles de riesgos psicosociales en el Trabajo de los Funcionarios de Porvenir S.A.

- Describir los resultados obtenidos en la aplicación del CoPsoQ-istas 21 de manera cualitativa y cuantitativa.

- Implementar un programa de intervención para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo en base los resultados obtenidos en la aplicación del CoPsoQ-istas 21.

#### **4. MARCO TEORICO**

##### **4.1 RIESGO**

En las áreas de trabajo existen trabajadores que presentan más posibilidades que otros, de sufrir a corto o a largo plazo lesiones musculoesqueléticas y accidentes o trabajadores que cometen errores o tienen un pobre desempeño laboral, se dice que son individuos especialmente vulnerables. A medida que se incrementan los conocimientos sobre los diferentes procesos, la evidencia científica demuestra en cada uno de ellos que: en primer lugar las lesiones y accidentes no se presentan aleatoriamente y en segundo que muy a menudo esa "vulnerabilidad" tiene sus razones.

La vulnerabilidad se debe a la presencia de cierto número de características de tipo genético, ambiental, biológicas, psicosociales, que actuando individualmente o entre sí desencadenan la presencia de un proceso. Surge entonces el término de "riesgo" que implica la presencia de una característica o factor (o de varios) que aumenta la probabilidad de consecuencias adversas. En este sentido el riesgo constituye una medida de probabilidad estadística de que en un futuro se produzca un acontecimiento por lo general no deseado. El término de riesgo implica que la presencia de una característica o factor aumenta la probabilidad de consecuencias adversas.

Para introducirnos en la temática de los riesgos psicosociales en el trabajo se debe abarcar cada conceptualización y características que enmarcar este fenómeno es así como se define en un principio lo que es *riesgo*, el cual es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias. Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el "riesgo de daño" para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el "peligro de accidente" (y también es mayor el riesgo del daño consecuente).

Por otro lado se define como la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre.

Sin embargo los riesgos pueden reducirse o manejarse. Si somos cuidadosos en nuestra relación con el ambiente, y si estamos conscientes de nuestras debilidades y vulnerabilidades frente a las amenazas existentes, podemos tomar medidas para asegurarnos de que las amenazas no se conviertan en desastres.

Se conoce como riesgo Probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas así lo define el Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos. (Universidad del valle, 2005)

Según la Organización Internacional del Trabajo (2010) Riesgo es la probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso cause enfermedad o lesión.

## **4.2 FACTOR DE RIESGO**

El término "factor de riesgo" fue utilizado por primera vez por el investigador de enfermedades cardíacas Thomas Dawber en un estudio publicado en 1961, donde atribuyó a la cardiopatía isquémica determinadas situaciones como son la presión arterial, el colesterol o el hábito tabáquico.

Un *factor de riesgo* es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido. Estos factores de riesgo (biológicos, ambientales, de comportamiento, socio-culturales, económicos) pueden sumándose unos a otros, aumentar el efecto aislado de cada uno de ellos produciendo un fenómeno de interacción. (MacMahon, 1996).

En epidemiología un factor de riesgo es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia un Factor de Riesgo son todas las condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que encierra un daño potencial en la salud de los trabajadores o un efecto negativo en la empresa.

Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo. (Universidad del Valle, 2005)

Según la OMS (2014) Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene.



Existen diferentes tipos de Factores de riesgos entre los cuales encontramos: Factores de riesgo físico – químico, Factores de riesgo biológico, Factores de riesgos fisiológicos o ergonómicos, Factores de riesgo químico, Factores de riesgo arquitectónico, Factores de riesgo eléctrico, Factores de riesgo mecánico y *Factores de riesgo psicosocial* siendo esta última la temática a desarrollar en el presente estudio.

### **4.3 FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **4.3.1 Conceptualización y Generalidades.**

Según la OIT (2010) Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2010).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox, Griffiths & Rial-González, 1996)

Para el Comité Mixto OIT-OMS, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Según Mansilla (2000) Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

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

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

Según El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2010) los factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (WHO, 2010; Griffiths, 1999).

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 2014) y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (WHO, 2010; Griffiths, 1999). Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor.

De nuevo, la referencia a los riesgos laborales generales ayuda a establecer diferencias conceptuales. Un elemento central en la evaluación de los riesgos de higiene es la referencia a los TLV (Threshold Limit Values) o los Valores Límites

Ambientales (VLA) que señalan niveles de referencia de contaminantes que no deben ser sobrepasados para no producir daños a la salud. Eso no supone que menores niveles no produzcan nunca daños a la salud, ni que niveles superiores produzcan siempre tales daños; son niveles criteriosales que no deben superarse.

El proceso es similar para los factores psicosociales de riesgo o estrés y los riesgos laborales. Los factores psicosociales de riesgo suelen provocar daño, usualmente menor, mientras que los riesgos psicosociales laborales usualmente producirán daños con frecuencia importantes.

Desde este planteamiento, los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud.

Aspecto importante en destacar existen diferentes estudios que buscan conocer el estado de la salud mental positiva en el caso de Martínez, Pando, León, González, Aldrete y López (2015) analizaron como esta escala puede brindar resultados en pro para manejar un programa preventivo del desencadenamiento de factores de riesgos psicosociales en las áreas de trabajo.

Otro aspecto importante para analizar en la relación entre género y calidad de vida laboral puede ser un factor de prevención psicosocial en los diferentes campos de trabajo. (González, Hidalgo, León, Contreras, Aldrete, Hidalgo y Barrera, 2015).

Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

#### **4.3.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**



**1.- *Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.*** Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores

**2.- *Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.*** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés como lo recoge la OIT (2010) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que las efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad

de la organización del propio estilo de vida personal o profesional. Tanto unos como otros afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

**3.- *Afectan a la salud mental de los trabajadores.*** Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Leka, Cox Y Griffiths, 2005; Cox y Griffiths, 2000). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual.

**4.- Tienen formas de cobertura legal.** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo “Framework Agreement on Work Related Stress” (European Social Partners, 2004) y la “Framework agreement on harassment and violence at work” (European Social Partners, 2004) que ponen las bases de la legislación europea sobre el tema. A tales propuestas los diferentes países europeos están elaborando legislaciones nacionales específicas (Leka, Jain, Zwetsloot, Vartia, Pahkin, 2008).

#### **4.4 GRUPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales:

4.4.1. **Exceso de exigencias psicológicas del trabajo:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

4.4.2. **Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

4.4.3. **Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo;

4.4.4. **Escasas compensaciones del trabajo:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se

da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.

**4.4.5. Doble jornada o doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.

## **4.5 MODELOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **4.5.1. Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social.**

El modelo demanda-control-apoyo social plantea, en buena medida, respuestas a estas cuestiones. Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

#### **4.5.1.1. Dimensiones del modelo**

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por

ejemplo, los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV.

Spiendler, Carlotto, Ogliari, & Giordani (2015) nos sumergen al mundo de los estresores ocupacionales en el ambiente laboral desde una perspectiva clínica que nos permite conocer como esta variable puede afectar el proceso mental de los trabajadores.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio).

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su

fecha de edición. Año: 2001 experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades).

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo (Moreno & Baez, 2010):

### **Demandas psicológicas**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.



## **Control**

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

## **Apoyo social**

Johnson, en el 1986, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

#### **4.5.1.2. Predicciones del modelo**

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

### **Tensión en el trabajo**

Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

### **Aprendizaje activo**

. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

García y Forero (2014) en una investigación realizada para medir la motivación y satisfacción laboral plantean que estas variables son facilitadores del cambio organizacional, a su vez son una forma de prevenir aquellos factores que pueden afectar el clima organizacional y generar un desajustes en la salud mental de los trabajadores.

La caracterización del síndrome de burnout en amas de casas puede ser un preámbulo para entender y extrapolar los factores de riesgos psicosociales a nuevas formas de entender el proceso que afecta la salud mental de las personas como es el burnout. (Rodríguez, Trillos & Baute, 2014)

Como lo plantea Andrade, Sanabria, Morales, Rodríguez y Oyuela (2013). La prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de una clínica de la ciudad de Ibagué se observó que las puntuaciones en las subescalas de cansancio emocional (93,94% o "bajo"), despersonalización (78,79% o "bajo"), y en la realización personal (69,70% o "alto"), puede ser una análisis para entender esta temática desde el área de la salud.

Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado.

Cárdena y Jaik (2014), comentan que hablar del Engagement como un factor o variable que puede prevenir el estrés laboral evitando desencadenar factores de riesgos psicosociales en cualquier población laboral.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.

El modelo se probó por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos, confirmándose empíricamente ambas hipótesis. En el 1979 Theorell ayudó a ampliar la predicción empírica para la enfermedad coronaria, lo que propició una aceptación más amplia del modelo.

En los años 1980, Frankenhauser demostró la congruencia de las dos hipótesis con las dos modalidades básicas de respuesta fisiológica al estrés, entendido como adaptación de un organismo a su entorno: respuesta de activación cuando la situación se percibe como un reto, respuesta de impotencia cuando se percibe como una incertidumbre.

Todos estos hallazgos epidemiológicos iban confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajos de menor estatus. Ello permitía aclarar, por ejemplo, la aparente contradicción entre estrés y satisfacción. Los operarios de una cadena de montaje de coches y los directivos de esa empresa pueden tener niveles elevados de estrés, y sin embargo presentan grandes diferencias en cuanto a estado de salud y satisfacción laboral, lo que sólo se entiende si tenemos en cuenta simultáneamente las demandas y la capacidad de decisión en el puesto.



## **5. Marco Metodológico**

### **5.1. Enfoque de la investigación**

La presente investigación se realizó bajo un corte de *tipo cuantitativo* el cual utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y

frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

Se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general a lo particular. Desde un conocimiento extenso de una generalidad, para luego deducir el comportamiento acotado de una particularidad individual (Cauas, 2006). Tiene en alguna medida un valor explicativo aunque parcial. Aporta cierta información y mientras mayor análisis de resultados más completo será la explicación. (Hernández, Fernández, Baptista; 2010). Teniendo como fin lograr la identificación de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo.

## **5.2. Tipo de Investigación**

El presente proyecto de investigación se realizó bajo un *estudio descriptivo* el cual tiene como propósito el describir situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno en este caso los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

(Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones a medir y realizar un análisis de este.

Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernandez- Sampieri, 2007).

Los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como mencionan Selltitz (1965), en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de

definir qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición.

### 5.3. Paradigma

La presente investigación fue guiada en un paradigma *empírico analítico* que nos permite a través de la aplicación de pruebas en este estudio CoPsoQ-istas 21 versión 1.5 como instrumento de medición, por otro lado permite la observación de fenómenos y análisis estadístico e identificar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo, en los Funcionarios de Porvenir S.A.

Este aporta a la investigación resultados fundamentalmente de la experiencia. Posibilitan revelar las características esenciales y las determinantes fundamentales del objeto de estudio es decir de las variables, son accesibles a la detección sensorial, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Su utilidad ayudara en la comprobación de la hipótesis en un principio de la investigación planteada. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

#### 5.4. Diseño

El proyecto de investigación está enmarcado dentro de un *diseño transaccional descriptivo* este permite la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, a su vez buscan indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables (Niveles de riesgos psicosociales en el trabajo) y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas.

Permiten visualizar un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento. En ciertas ocasiones el investigador pretende hacer descripciones comparativas

entre grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores (esto es, en más de un grupo). En este tipo de diseños queda claro que ni siquiera cabe la noción de manipulación puesto que se trata a cada variable individualmente, no se vinculan variables. (Hernandez-Sampieri, 2010)

### **5.5. Participantes**

Se trabajó con los funcionarios del área administrativa y comercial de la Administradora de Fondo de Pensiones Porvenir S.A de la ciudad de Barranquilla, lo que nos deja con una población de estudio de 128 trabajadores con un tipo de contratación a término indefinido fijo directamente con la compañía, que se convierten en la población base para tomar la muestra.

La razón que motivo a la selección de esta población fue el hecho de que son individuos que laboran en una organización con exigencias profesionales para el cumplimiento y mejoramiento continuo de los objetivos empresariales e individuales, lo que los hace susceptibles a desarrollar posibles riesgos psicosociales en el trabajo.

## 5.6. Muestreo

Se escogió un muestreo de tipo *probabilístico*, el cual hace referencia a que todos los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser escogidos. Se obtienen definiendo las características de la población, como previamente se planteó, como criterio de inclusión se hacía necesario que fuesen trabajadores del área administrativa y comercial de la Administradora de Fondos de Pensiones Porvenir S.A Barranquilla para un manejo homogéneo de la población de estudio.

Para realizar la medición de la muestra en primer lugar se debe calcular el tamaño de la muestra que sea representativo de la población y en segundo lugar se selecciona los elementos muestrales de manera que al inicio todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernandez-Sampieri, 2010). El cálculo de la muestra se llevó a cabo el programa estadístico STATS, el cual indicó que la población es un total de 128 funcionarios, se necesita que la muestra este conformado por 62 funcionarios para tener en cuenta. El cálculo se basó en un porcentaje de error del 9%, un nivel de confianza del 95% y una distribución de las respuestas del 50%, datos establecidos por el programa estadístico.

En la **tabla 1** se puede observar el número de personas que conforman la población y la muestra que se requiere utilizar, divida en sesiones es decir áreas administrativas y grupos comerciales.

**Tabla 1.**  
**Número de trabajadores de la Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A Barranquilla distribuidas en áreas.**

<b>Planta Porvenir Administrativa</b>		<b>Planta Porvenir Comercial</b>	
<b>Área</b>	<b>No.</b>	<b>Grupo</b>	<b>No</b>
Bonos	7	Grupo 1	17
Jurídica	2		
Gestión al empleador	7	Grupo 2	16
Servicio al cliente (oficina Prado)	8		
Servicios Descentralizados	4	Grupo 3	15
Talento Humano	4		
Soporte Comercial	4	Grupo 4	14
Subgerencia de Servicio	7	Semilleros	10
Gerencia	2	Inversiones	11
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>Total</b>	<b>83</b>



<b>Población</b>	<b>128</b>
<b>Muestra</b>	<b>62</b>

Nota: Los datos de la población a estudiar. Fuente: Datos obtenidos de la información de nómina brindada por el departamento de Talento Humano de Porvenir S.A Barranquilla.

## **5.7. Procedimiento**

El presente proyecto se realizara a cabo en un tiempo aproximado de 2 meses y medio donde se llevara a cabo la ejecución de diferentes fases, las cuales permitieran la construcción del proyecto de investigación.

### **5.7.1. Fase preliminar: Escoger el tema y revisión**

En un primer momento se realizó la búsqueda de temáticas para investigar mediante la indagación de tesis, artículos, documentos, libros entre otros. Se analizó diferentes opciones y se seleccionó la identificación de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios el área administrativa y comercial de la administradora de fondos de pensiones Porvenir S.A Barranquilla.

### **5.7.2. Fase de delimitación teórica- practica del proyecto de investigación**

Se inició un proceso de revisión bibliográfica para enriquecer y sustentar el marco teórico y anteproyecto de la investigación, se tomó la decisión de trabajar con la población de trabajadores del área administrativa y comercial de la administradora de fondo de pensiones Porvenir S.A barranquilla, se desarrolló parte del anteproyecto de la investigación como introducción, Justificación, objetivos, metodología y una construcción previa del marco teórico.

### **5.7.3. Fase de desarrollo operativo y aplicación de instrumentos**

Se realizó la aplicación de la Prueba auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5). Se determinó que el sitio de aplicación del instrumento se realizara en las instalaciones del Salón de Capacitaciones ubicado en el segundo piso de las instalaciones de la Compañía AFP Porvenir S.A Barranquilla, ya que sus

condiciones ambientales permite una mejor ejecución de la prueba, a su vez se utilizó en caso de la población del área administrativo los sitios de trabajo despejándolos de distractores que interfirieran en la prueba, durante esta fase se le informo a la Gestora de Talento humano Deisy Cuello Daza y la Analista de Talento Humano Sandra Segrera el procedimiento de aplicación del cuestionario su espacio y el tiempo de duración, se realizó la segunda semana del mes de septiembre. Los datos recogidos durante esta etapa fueron calificados teniendo en cuenta el puntaje de la prueba antes mencionada, por último se organizó la información para realizar el análisis de esta.

#### **5.7.4. Fase de análisis de la información y entrega de informes.**

En último momento se organizara los datos recolectados durante el proceso de aplicación de instrumento en una base de datos, esta información se analizara a través del programa estadístico SPSS, el cual permite obtener la distribución de frecuencia de las variables, el análisis descriptivo y permite realizar la descripción de las variables. Por otra parte se contara con la ayuda de un asesor estadístico el cual brindara las pausas pertinentes para la ejecución del programa. En esta etapa se realizara el análisis descriptivo de las variables, es decir de los niveles de riesgos psicosociales de la población a estudiar. Obtenido

los resultados se realizara el análisis final junto a las conclusiones, agradecimientos, recomendaciones y entrega del proyecto de investigación para su revisión final el día 20 de octubre de 2014 a la Docente Mariana Del Villar y a la Empresa donde la Estudiante se encuentra desempeñando sus prácticas universitarias.

#### **5.7.5. Fase de Intervención.**

La presente investigación está basada en un estudio de análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la AFP Porvenir S.A Barranquilla, la obtención de los resultados y el análisis será realizada durante el proceso de prácticas de la estudiante Melissa Teherán Suarez la cual desempeña sus labores en la compañía como Aprendiz Universitaria, por las circunstancia de contratación y tiempo esta fase será realizada en un segundo momento por la estudiante en práctica para el siguiente periodo para realizar la continuidad de la investigación, realizando el objetivo de implementar un programa de sensibilización de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo, cumpliendo a cabalidad esta fase de intervención en base de los resultados obtenidos en la fase de análisis.

## 6. Cronograma

FASES	MESES (Años 2014-2015)					
	Agosto	Septiembre	Octubre	Febrero	Marzo	Abril
<i>Preliminar escoger el tema y revisión:</i> Seleccionar identificación de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios de la AFP Porvenir S.A.						
<i>Delimitación teórica- práctica del proyecto de investigación:</i> Se realizó, Revisión Bibliográfica, selección de la población y proceso de muestreo, construcción de marco teórico y anteproyecto.						
<i>Desarrollo operativo y aplicación de instrumentos:</i> Se decidió trabajar con la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).						
<i>Análisis de la información y entrega de informes:</i> Se trabajó con el programa SPSS para realizar el análisis estadístico de los resultados obtenidos.						

---

*Intervención:* Implementar programa de intervención en base de los resultados.

---



## 7. Instrumento

**Auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5)**

### 7.1. Características generales

#### 7.1. 1. Autores:

Equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor *Tage S. Kristenssen*. Su adaptación al estado español fue

realizada por un grupo de trabajo constituido por el *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)*.

**7.1.2. Administración:** Colectiva e Individual.

**7.1.3. Componentes:**

- Un instructivo
- 6 Apartados y/o Dimensiones: Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia Y Estima.
- 38 preguntas.

**7.1.4. Duración:** 20 minutos.



**7.1.5. Aplicación:** Trabajadores de cualquier tipo de empresas.

**7.1.6. Significación:** prueba de lápiz y papel para el diagnóstico medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial.

## **7.2. Características Específicas:**

Es una prueba de aplicación individual y grupal, versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21, que es la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague.

Este instrumento está adaptado de la prueba CoPsoQ el cual es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ forman parte) ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed).

Esta prueba está diseñada para identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial las cuales son:

- *Las exigencias psicológicas:* se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo (APARTADO 1 del cuestionario).

- *La doble presencia:* se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar (APARTADO 5 del cuestionario).
- *El control sobre el trabajo:* se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos (APARTADO 2 del cuestionario).
- *El apoyo social y la calidad de liderazgo:* tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo (APARTADO 4 del cuestionario).
- *La estima:* se refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo (APARTADOS 6 del cuestionario).

- *Inseguridad sobre el futuro*: se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo (APARTADO 3 del cuestionario)

### 7.3. Cualidades Psicométricas

Se basa en la triangulación es una poderosa técnica que facilita la validación de datos a través de la verificación cruzada de más de dos fuentes. En el caso de CoPsoQ-istas21, la combinación de las visiones de representantes de la dirección, de las y los trabajadores y de técnicos de prevención facilita la comprensión de la información que se analiza teniendo en cuenta la forma y las circunstancias específicas del cómo y el cuándo se obtuvo, constituyendo una alternativa complementaria a los *criterios de fiabilidad y validez*, y aumentando la credibilidad y la confianza en los resultados.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente planificación de la acción preventiva vamos a utilizar el método CoPsoQ-istas21 que tiene validez

científica contrastada y experiencias reales muy positivas e identifica y valora los riesgos con la participación activa de los trabajadores y trabajadoras, a partir de un cuestionario que ha de contestar la totalidad de la plantilla.

## **8. DEFINICION DE VARIABLES**

### **8.1. Definición Conceptual**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2010)

## 8.2. Definición Operacional

Variable	Dimensiones	Indicador	Puntaje
Grupo de Riesgos Psicosociales	Exigencias Psicológicas	Favorable	0 a 7
		Intermedia	8 a 11
		Desfavorable	12 a 24
	Control Sobre el Futuro	Favorable	26 a 40
		Intermedia	19 a 25
		Desfavorable	0 a 18
	Inseguridad sobre el futuro	Favorable	0 a 4
		Intermedia	5 a 9
		Desfavorable	10 a 16
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Favorable	32 a 40
		Intermedia	25 a 31
		Desfavorable	0 a 24
	Doble Presencia	Favorable	0 a 2
		Intermedia	3 a 6
		Desfavorable	7 a 16
	Estima	Favorable	13 a 16
		Intermedia	10 a 12
		Desfavorable	0 a 9

## **9. RESULTADOS**

### **9.1 Análisis de variables de estudio**

### **9.2 Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de riesgos psicosociales de las áreas administrativas**

Al aplicar la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5) a las áreas administrativas se obtiene los siguientes resultados, en el área de bonos el 83,3% de la población posee un buen control sobre el trabajo es decir los individuos son capaces de mostrar posibles márgenes de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos. Sin embargo los niveles de exigencias psicológicas

(66,7%) y doble presencia (66,7%) se encuentran en un puntaje desfavorable lo que puede indicar en cuanto a las exigencias psicológicas que exista un alto volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, exigiendo mayores demandas emocionales, cognitivas o sensoriales, por otra parte los trabajadores poseen una alta necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar, lo que puede llegar a provocar falencias a nivel de salud.

La tabla 2 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de bonos. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 2. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de bonos.**

Bonos	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias Psicológicas	0,0%	33,3%	66,7%
Control sobre el trabajo	83,3%	16,7%	0,0%
Inseguridad sobre el futuro	16,7%	66,7%	16,7%
Apoyo social y calidad de liderazgo	33,3%	33,3%	33,3%
Doble presencia	16,7%	16,7%	66,7%
Estima	16,7%	50,0%	33,3%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.



En relación a los resultados del área de gestión al empleador, los niveles de control sobre el trabajo (83,33%), inseguridad sobre el futuro (83,33%), apoyo social y liderazgo (100%) y estima (83,33%) se observaron favorables, es decir el grupo maneja un buen margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos, recibiendo un gran apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo, además no se presenta con mayor frecuencia la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleos, todo esto sujeto a que los empleados del área consideran que reciben un adecuado trato como profesional y persona, reconocimientos y respeto en relación al esfuerzo que realizan en el trabajo. Al contrario se obtuvo un 66,67% en los niveles de exigencias psicológicas lo que indica un puntaje desfavorable considerando la posibilidad de que exista un alto volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, exigiendo mayores demandas emocionales, cognitivas o sensoriales, así mismo se obtuvo 50% en los niveles de doble presencia considerado desfavorable, lo que puede referirse a la alta necesidad de los trabajadores de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar, lo que puede llegar a provocar falencias a nivel de biopsicosocial en el empleado.

La tabla 3 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de gestión del empleador. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 3. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de Gestión del empleador.**

Gestion del empleador	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	33,33%	0,00%	66,67%
Control sobre el trabajo	83,33%	16,67%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	83,33%	0,00%	16,67%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100,00%	0,00%	0,00%
Doble presencia	33,33%	16,67%	50,00%
Estima	83,33%	16,67%	0,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En cuanto a los resultados obtenidos por el área de integración operativa dirección de cobranza jurídica, se muestra que el 100% de la población es capaz de realizar un buen control sobre el trabajo, observándose niveles de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos, complementado con un alto apoyo social y calidad de liderazgo (100%), reflejado en el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo, considerado como un puntaje favorable. Sin embargo se muestra altas demandas de

exigencias psicológicas, expresado en un alto volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, exigiendo mayores demandas emocionales, cognitivas o sensoriales, finalmente se observó alta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo, lo indica un aspecto desfavorable en estos riesgos.

La tabla 4 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de integración operativa dirección de cobranza jurídica. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 4. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de integración operativa dirección de cobranza jurídica.**

Integración operativa. dirección de cobranza jurídica	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	0,00%	100%
Control sobre el trabajo	100%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	0,00%	0,00%	100%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100%	0,00%	0,00%
Doble presencia	0,00%	100%	0,00%
Estima	0,00%	100%	0,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

Referente a los resultados obtenidos en el área de servicios al cliente oficina prado se observó que el 75% de la población posee control sobre el trabajo manifestado en la independencia y control en sus tareas propias del cargo, existe un 100% de apoyo social y calidad de liderazgo, junto a un 75% de los trabajadores consideran que reciben un adecuado trato por parte de sus superiores y compañeros y que existe soporte y solidaridad en el grupo de trabajo, es decir se encuentran en rango favorable según el cuestionario aplicado. En contraste se observó que un 50% de la población posee un alto nivel en el riesgo psicosocial doble presencia, el cual va encaminado a la reforzada responsabilidad de suplir las actividades domésticas y del hogar junto a las del trabajo.

La tabla 5 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de servicio al cliente oficina prado. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 5. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de servicio al cliente oficina prado.**

Servicio al cliente. Oficina prado	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	25,00%	50,00%	25,00%
Control sobre el trabajo	75,00%	25,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	25,00%	50,00%	25,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100,00%	0,00%	0,00%
Doble presencia	25,00%	25,00%	50,00%
Estima	75,00%	0,00%	25,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En cuanto al área de servicios descentralizados manifestó que un 75% puntuó favorable en los niveles de: control sobre su trabajo y apoyo social y calidad de liderazgo, lo que indica autonomía en el desarrollo de habilidades y conocimientos en la forma de realizar el trabajo junto a un buen apoyo de superiores y compañeros en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo. No obstante el 50% puntuó desfavorable en los niveles de: Inseguridad sobre el futuro y doble presencia lo que puede revelar una alta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo y la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar.

La tabla 6 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de servicios descentralizados. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 6. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de servicios descentralizados.**

Servicios descentralizados	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	50,00%	50,00%	0,00%
Control sobre el trabajo	75,00%	25,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	25,00%	25,00%	50,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	75,00%	25,00%	0,00%
Doble presencia	25,00%	25,00%	50,00%
Estima	0,00%	75,00%	25,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

Por otro lado el área de soporte comercial refleja que el 100% tiene niveles favorables de control sobre el trabajo, apoyo social y calidad del liderazgo y estima, lo que se refiere que el área recibe un buen trato y respeto como profesional y persona con un apoyo y soporte a nivel social favorable a su vez el 75% mostro niveles de exigencias psicológicas favorables mostrado en una excelente capacidad de realizar el trabajo de manera eficiente pese al volumen y tiempo para realizar las labores. Pero el 75% del área mantiene una alta necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar de manera desfavorable.

La tabla 7 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de Soporte comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 7. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área de soporte comercial.**

Soporte comercial	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicos	75,00%	25,00%	0,00%
Control sobre el trabajo	100,00%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	25,00%	50,00%	25,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100,00%	0,00%	0,00%
Doble presencia	25,00%	0,00%	75,00%
Estima	100,00%	0,00%	0,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En el área de gerencia está en una buena capacidad para realizar el trabajo de manera eficiente pese a el tiempo y volumen elevados para ejecutarlas, reflejado en un margen de autonomía en la forma de realizar su trabajo, además no se observa preocupación por los cambios de las condiciones y/o pérdidas de trabajo, de igual forma no manifestó altas demandas de suplir doble presencia en el trabajo y hogar, por ultimo a nivel de afectividad y apoyo social en el sitio de trabajo se mostró favorable

La tabla 8 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de gerencia. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5)

**Tabla 8. Porcentaje de los resultados obtenidos por el área de Gerencia**

Gerencia	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	100%	0,00%	0,00%
Control sobre el trabajo	100%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	100%	0,00%	0,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100%	0,00%	0,00%
Doble presencia	100%	0,00%	0,00%
Estima	100%	0,00%	0,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En el área de recursos humanos mostró un total control sobre el trabajo refiriéndose a que existe en el grupo un margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos, por otra parte los niveles de riesgos psicosociales evaluados en su totalidad se observaron favorables.

La tabla 9 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de recursos humanos. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).



**Tabla 9. Porcentaje de los resultados obtenidos por el área de recursos humanos.**

Recursos humanos	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicos	0,00%	50,00%	50%
Control sobre el trabajo	100,00%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	50,00%	0,00%	50,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	0,00%	100,00%	0,00%
Doble presencia	0,00%	50,00%	50,00%
Estima	0,00%	100,00%	0,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

Lo relacionado al área de subgerencia de servicio mostro favorables los niveles de control sobre el trabajo, apoyo social y liderazgo y estima, es decir el personal del área se caracteriza por tener autonomía sobre las tareas y funciones propias del cargo aplicando conocimientos y habilidades sobres esto, recibiendo apoyo y soporte por parte de sus compañeros y superiores observándose compañerismo, solidaridad y trabajo en equipo en el área de trabajo. Al contrario mostro de manera desfavorable una alta necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar.

La tabla 10 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área de subgerencia de servicios. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 10. Porcentaje de los resultados obtenidos por el área de Subgerencia de servicios.**

Subgerencia de servicios	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	42,86%	57,14%	0,00%
Control sobre el trabajo	85,71%	14,29%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	42,86%	42,86%	14,29%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100,00%	0,00%	0,00%
Doble presencia	0,00%	28,57%	71,43%
Estima	85,71%	0,00%	14,29%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

### 9.3 Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de riesgos

#### psicosociales de los grupos comerciales.

Al aplicar la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5) a los grupos comerciales se obtiene los siguientes resultados, el grupo 1 del área comercial mostro un 100% en cuanto a el control sobre el trabajo indicando un

margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos por partes de los funcionarios y se observó que un 75% percibe apoyo y calidad de liderazgo es decir reciben soporte por parte de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo. Sin embargo un 75% del grupo mostro exceso de exigencias psicológicas lo que se refieren a una incongruencia al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo. Exigiendo mayores demandas emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual) o sensoriales (cuando requiere esfuerzo de los sentidos) la mayor parte del grupo mostro una alta necesidad por responder de manera simultánea las actividades laborales y domésticas.

La tabla 11 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.1 del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 11. Porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.1 del área comercial.**

Grupo 1	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	25,00%	75,00%
Control sobre el trabajo	100,00%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	25,00%	25,00%	50,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	75,00%	0,00%	25,00%
Doble presencia	0,00%	0,00%	100,00%
Estima	50,00%	0,00%	50,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

Los integrantes del grupo 2 indicaron favorables niveles de control sobre el trabajo (75%), es decir un margen de autonomía en la forma de realizar las tareas y funciones propias del cargo aplicando habilidades y conocimientos para el desarrollo de estas, además los niveles de apoyo social y calidad de liderazgo y estima fueron los adecuados lo que quiere decir que el grupo recibe apoyo por parte de su superior y compañeros de trabajo y percibiendo un buen trato como profesional y persona, al relación al esfuerzo que realizan en sus labores. Por el contrario los niveles de exigencias psicológicas (75%) lo que puede indicar que el volumen de trabajo no es proporcional con el tiempo para realizar las tareas lo que exige mayores demandas a nivel cognitivo, emocionales y sensoriales y doble presencia (50%), esto puede indicar la alta necesidad por suplir las necesidades domésticas y laborales de manera simultánea. puntaron niveles desfavorables.

La tabla 12 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.2 del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

Grupo 2	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	25,00%	75,00%
Control sobre el trabajo	75,00%	25,00%	0,00%

Inseguridad sobre el futuro	25,00%	50,00%	25,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	100,00%	0,00%	0,00%
Doble presencia	25,00%	25,00%	50,00%
Estima	100,00%	0,00%	0,00%

**Tabla 12. Porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.2 del área comercial.**

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En cuanto a los integrantes del grupo 3 lo niveles de control sobre el trabajo (10059 y apoyo social y calidad de liderazgo (60%) se mostraron favorables indicando un control sobre la labores como funcionario reflejándose en una adecuada ejecución de sus funciones, recibiendo un buen apoyo por parte de sus superiores y compañeros manifestado en la clara definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo por parte de los compañeros del grupo. Por otra parte un 60% del grupo obtuvo una puntuación desfavorable en cuanto a exigencias psicológicas es decir que puede existir un alto margen de demandas cognitivas, emocionales y sensoriales por el elevado volumen de trabajo relacionado con la desproporción de tiempo para ejecutarlo.

La tabla 13 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.3 del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 13. Porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No. 3 del área comercial.**

Grupo 3	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	40,00%	60,00%
Control sobre el trabajo	100,00%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	20,00%	40,00%	40,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	60,00%	40,00%	0,00%
Doble presencia	20,00%	40,00%	40,00%
Estima	40,00%	40,00%	20,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

En cuanto a el grupo No 4 del área comercial un 75% mostro niveles favorables referente al control sobre el trabajo y un 50% en apoyo social y calidad de liderazgo, esto puede indicar que el grupo posee un margen de autonomía a el momento de realizar sus labores aplicando habilidades y conocimientos en la ejecución de estas, también reciben apoyo de manera positiva por parte de su compañeros y superiores al momento de trabajar en grupo. Sin embargo el 50% del grupo obtuvo resultados desfavorables en cuanto a los niveles de inseguridad sobre el futuro, lo cual se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo de manera inadecuada.

La tabla 14 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo No.4 del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 14. Porcentaje de los resultados obtenidos por el grupo No.4 del área comercial.**

Grupo 4	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	50,00%	50,00%
Control sobre el trabajo	75,00%	25,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	25,00%	25,00%	50,00%
Apoyo social y calidad de liderazgo	50,00%	25,00%	25,00%
Doble presencia	25,00%	50,00%	25,00%
Estima	0,00%	75,00%	25,00%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

El 85% del grupo de pensiones voluntarias mostro un buen control sobre las actividades que hacen propias de su cargo aplicando de manera adecuada habilidades y conocimientos en estas tareas, el 57% obtuvo un favorable nivel en apoyo social y calidad de liderazgo y un 42% en estima, lo que indica que el grupo percibe un buen soporte por parte de los compañeros y superiores y un adecuado trato como profesional y persona por el esfuerzo que realiza el trabajo. Por otro lado el 57% obtuvo niveles desfavorables en exigencias psicológicas y 42% en inseguridad sobre el futuro, lo que puede indicar que en el grupo se presentan altas exigencias a nivel cognitivo, emocional y sensoriales al momento de realizar su trabajo por las altas demandas laborales que exige su cargo, asimismo el grupo

presenta una alta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo

La tabla 15 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo de pensiones voluntarias del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 15. Porcentaje de los resultados obtenidos por Pensiones Voluntarias.**

Pensiones voluntarias	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	0,00%	42,86%	57,14%
Control sobre el trabajo	85,71%	14,29%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	28,57%	28,57%	42,86%
Apoyo social y calidad de liderazgo	57,14%	28,57%	14,29%
Doble presencia	14,29%	71,43%	14,29%
Estima	42,86%	28,57%	28,57%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

Finalmente el grupo de generación porvenir mostro total control sobre el trabajo y el 44% recibe buen apoyo social en el área de trabajo y un adecuado soporte por parte de los compañeros y superiores al momento de definir y recibir tareas y trabajo en grupo. Sin embargo el 55% mostro niveles de exigencias psicológicas desfavorables lo que puede



indicar que existe altas demandas psicológicas al momento de ejecutar las tareas propias del cargo relacionándolo con un alto volumen de labores desproporcionado a el tiempo esperado.

La tabla 16 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el grupo de generación porvenir del área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 16. Porcentaje de los resultados obtenidos por generación porvenir.**

Generación Porvenir	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	22,22%	22,22%	55,56%
Control sobre el trabajo	100,00%	0,00%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	22,22%	44,44%	33,33%
Apoyo social y calidad de liderazgo	44,44%	44,44%	11,11%
Doble presencia	11,11%	44,44%	44,44%
Estima	33,33%	22,22%	44,44%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

#### **9.4 Análisis descriptivo de los resultados del consolidado del área**

##### **administrativa.**

En cuanto a los resultados por el área administrativa se observó que el 85% de los funcionarios poseen un adecuado nivel de control sobre el trabajo esto quiere decir que existe un margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos de manera favorable, el 40% maneja de manera apropiada la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo, el 80% percibe un oportuno apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo y el 57% considera que recibe un trato como profesional y personal de manera favorable por el esfuerzo de sus tareas y labores propias del cargo. Pese a que el 57% de los administrativos se mostraron con alta preocupación a la necesidad por suplir las tareas y responsabilidades a nivel doméstico y laboral, es decir realizar una doble presencia de manera desfavorable.

La tabla 17 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área administrativa. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 17. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área administrativa.**

Administrativos	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	34,29%	34,29%	31,43%
Control sobre el trabajo	85,71%	14,29%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	40,00%	34,29%	25,71%
Apoyo social y calidad de liderazgo	80,00%	14,29%	5,71%
Doble presencia	20,00%	22,86%	57,14%
Estima	57,14%	28,57%	14,29%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

### 9.5 Análisis descriptivo de los resultados del consolidado del área

#### comercial.

Lo relacionado a los resultados del área comercial indican que el 90% maneja de manera favorable su trabajo es decir se percibe un apropiado margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos en las tareas asignadas, el 60% percibió un adecuado apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo y el 42% considero que reciben un buen trato como profesional y persona, en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo. Sin embargo el 60% maneja niveles de exigencias psicológicas desfavorables, lo que puede indicar que se realiza no existe un equilibrio laboral en cuanto al volumen de trabajo y la relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el

trabajo. Acompañada de un 39% de manera desfavorable en los niveles de inseguridad sobre el futuro es decir existe una alta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo de manera inapropiada.

La tabla 18 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por el área comercial. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 18. Porcentajes de los resultados obtenidos por el área comercial.**

Comerciales	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	6,06%	33,33%	60,61%
Control sobre el trabajo	90,91%	9,09%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	24,24%	36,36%	39,39%
Apoyo social y calidad de liderazgo	60,61%	27,27%	12,12%
Doble presencia	15,15%	42,42%	42,42%
Estima	42,42%	27,27%	30,30%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

## **9.6. Análisis descriptivo de los resultados del consolidado de la AFP**

### **Porvenir S.A.**

Al aplicar la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5) a los funcionarios de la AFP PORVENIR S.A, se obtuvieron los siguientes resultados, los funcionarios mostraron una alta capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, dándoles a los empleados la oportunidad de aplicar y desarrollar habilidades y conocimientos propias de sus labores. Por otra parte se percibe un grado adecuado de ayuda y apoyo para realizar tareas propias y en grupo reflejado en una reciprocidad adecuada de la información sobre cómo realizar el trabajo, a su vez los individuos tienen procedimientos y habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignando correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolviendo adecuadamente los conflictos, y comunicándose bien con trabajadores y trabajadoras. También son aspectos importantes encontrados dentro de este grupo que existe una adecuada claridad de rol, de tareas, de margen de autonomía, y estabilidad laboral por último se percibió el respeto, el reconocimiento y el trato justo para los funcionarios.

Además se observó una alta necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar de manera desfavorable, junto a altos niveles de exigencias psicológicas es decir a que la mayor parte del personal realiza altas demandas a nivel emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual) o sensoriales (cuando requiere esfuerzo de los sentidos), en cuanto al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, siendo un aspecto a intervenir de manera eficiente ya que demasiadas exigencias psicológicas que sean son perjudiciales para la salud

La tabla 19 corresponde a la columna de porcentajes de los resultados obtenidos por la AFP Porvenir S.A. Mostrando los rangos de puntajes según la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5).

**Tabla 19. Porcentajes de los resultados obtenidos de la AFP Porvenir S.A.**

Porvenir	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	20,59%	33,82%	45,59%
Control sobre el trabajo	88,24%	11,76%	0,00%
Inseguridad sobre el futuro	32,35%	35,29%	32,35%
Apoyo social y calidad de liderazgo	70,59%	20,59%	8,82%
Doble presencia	17,65%	32,35%	50,00%
Estima	50,00%	27,94%	22,06%

Nota: Se trabajó con los funcionarios de la AFP porvenir S.A. Fuente: Los resultados se obtuvieron de la creación de fórmulas condicionales en Microsoft Office Excel.

## 10. CONCLUSION

Después de haber llevado a cabo el proyecto de practica sobre el diagnóstico de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A Barranquilla, se concluye luego de haber aplicado y calificado la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas 21 versión 1.5), se observó niveles favorables en los riesgos psicosociales de: control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y estima, y niveles desfavorables en los riesgos: exigencias psicológicas y doble presencia.

Frente a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que en la organización se evidencia la vulnerabilidad de riesgos psicosociales, lo cual es un indicador normal en cualquier tipo de trabajo puesto el riesgo es inminente en la actividad laboral, por otro lado los niveles de riesgos psicosociales no se han prolongado para convertirse en algún tipo de enfermedad de trabajo o accidente de trabajo, lo cual es un aspecto propicio para la empresa.

Es por esto que fue de suma importante realizar un diagnóstico para poder conocer como estaba la población frente a la temática de estudio y hacer poder realizar de manera eficiente un programa preventivo frente aquellos factores que se obtuvieron de manera desfavorable fortaleciendo las pautas que se encontraron de manera favorable.

## **RECOMENDACIONES**

Como primera recomendación del presente proyecto de práctica se quiere sugerir la continuidad de un programa preventivo de riesgos psicosociales trabajando en los aspectos que se obtuvieron de manera desfavorable.

Entre las invitaciones que se pueden brindar a la organización tenemos:

Facilitar una cantidad de trabajo adecuada al tiempo disponible para realizarlo, para así adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución

Brindar pautas para marcar prioridades en las tareas de trabajo.



Proporcionar la formación necesaria para manejar saludablemente las exigencias emocionales que no se pueden eliminar en origen y reduciendo el tiempo de exposición

Evitar cambios de jornada sin preavisos, adaptar jornada y distribución de la misma a las necesidades de conciliación

Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas.

Establecer procedimiento de asignación de tareas justo (diseñar de forma participativa). Introducir progresivamente jornada intensiva frente jornada partida

Calendarizar distribución irregular de jornada. Respetar el calendario anual pactado.

## REFERENCIAS

- Andrade, J., Sanabria, Y., Morales, M., Rodríguez, J. & Oyuela, J. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de una clínica de la ciudad de Ibagué. *Psicogente*, 16(29), 170-183.
- Asociación americana de psiquiatría. (2000). *DSM-IV-TR: manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR*. USA: Mason
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). Inventario para la medición del Engagement (ilusión por el trabajo). Un estudio instrumental. *Psicogente*, 17(32), 294-306.
- Cauas, M. (2006). *Elementos para la elaboración y ejecución de un proyecto de investigación. Investigación en Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.ninvus.cl/>
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, R. (1996). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Belgium: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo
- European Social Partners. (2004). *Framework agreement on work-related stress*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/legislation/guidelines/framework-agreement-on-work-related-stress>
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- González, R., Hidalgo, G., León, S., Contreras, M., Aldrete, M., Hidalgo, B., & Barrera, J. (2015). Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. *Psicogente*, 18(33), 52-65. Doi: <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.55>

Griffiths, A., y Cox, T. (2000). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización mundial de la salud.

Griffiths, M.D. (1999). Internet addiction: Fact or fiction? *The Psychologist: Bulletin of the British Psychological Society. Science*, 12, 246-250.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. España: McGraw-Hill.

Hernandez-Sampieri, R. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.

Hernandez-Sampieri, R. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2010). *Ambiente Laboral: Grupos de riesgos psicosociales*. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1235>.

Kalimo, R., El Batawi, M., y Cooper, C. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization

Leka, S., Cox, T., & Griffiths, A. (2005). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.

Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., Vartia, M., & Pahkin, K. (2008). *Psychosocial risk management: The importance and impact of policy level interventions*. Francia: Organización mundial de la salud.

Mac Mahon, J. (1996). Employee relations in small firms in Ireland: An exploratory study of small manufacturing firms. *Employee Relations*, 18(5), 66-80, Doi: <https://doi.org/10.1108/01425459610129399>

Mansilla, M. (2000). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Psicología Online. Capítulo 1: Generalidades y conceptos.

Martínez, R., Pando, M., León, S., González, R., Aldrete, M. & López, L. (2015). Validez y confiabilidad de la escala de salud mental positiva. *Psicogente*, 18(33), 78-88. Doi: <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.57> Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medida y buenas prácticas*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

Organización internacional del trabajo. (2010). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Recuperado de: [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

Organización mundial de la salud. (2014). *Temas de salud: Riesgo psicosocial*. Recuperado de: [http://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)

Rodríguez, U., Trillos, L.F. & Baute, V.C. (2014). Caracterización del síndrome de Burnout en amas de casa residentes en el barrio Rodrigo de Bastidas de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Psicogente*, 17(32), 431-441.

Sanchez-Anguita, A. (2006). *Salud laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. España: AMARU

Selltiz, C. (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. España: Rialp

Spiendler, S., Carlotto, M., Ogliari, D., & Giordani, K. (2015). Estressores ocupacionais em psicólogos clínicos brasileiros. *Psicogente*, 18(33), 104-116. Doi: <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.59>

Universidad del valle. (2005). *Factores de riesgo ocupacional*. Recuperado de: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgocupacionales.htm#riesgo>