

# **Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar**

Álvaro Andrade, Brisa Salamanca & Yennifer Ascanio.  
Marzo 2017.

Fundación Universitaria del Área Andina.  
Facultad de Ciencias de la Salud.  
Programa de Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**Bogotá, D.C. Marzo 2017**

## Carta Autorización de obra de los autores para la consulta, la reproducción parcial o total, y publicación electrónica del texto completo

Bogotá, D.C., marzo de 2017

**Trabajo de Grado**

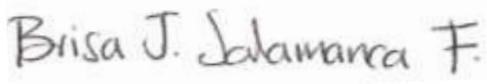
Señores  
BIBLIOTECA GENERAL  
Ciudad

Estimados señores:

Yo, Álvaro Javier Andrade Izaó identificado con CC No. 1.112.300.697 de Tuluá, Brisa Julieth Salamanca Fonseca identificada con CC No. 1.032.367.792 de Bogotá y Yennifer Yuleth Ascanio Trespalacios identificada con CC No. 1.065.611.660 de Valledupar, autores del trabajo de grado **Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar** presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar al título de especialista en gerencia en seguridad y salud en el trabajo; autorizo a la Biblioteca General de la Fundación Universitaria del Área Andina para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Fundación Universitaria del Área Andina, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Biblioteca General y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Fundación Universitaria del Área Andina.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Nombre	Cedula de Ciudadanía	Firma
<b>ALVARO JAVIER ANDRADE IZAO</b>	<b>1.112.300.697 de Tuluá</b>	
<b>BRISA JULIETH SALAMANCA FONSECA</b>	<b>1.032.367.792 de Bogotá</b>	
<b>YENNIFER YULETH ASCANIO TRESPALACIOS</b>	<b>1.065.611.660 de Valledupar</b>	

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a nuestros compañeros de especialización quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A nuestros padres quienes nos apoyaron todo el tiempo.

A nuestros tutores quienes nunca desistieron al enseñarnos.

A todos los que nos apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos quienes les debemos su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

Un regalo puede ser especial si nos lo ha dado una persona con autoridad o porque nos lo dio un familiar querido que implicaron un gran sacrificio, por eso queremos agradecer a Dios todo poderoso, como también a los tutores por ayudarnos a superarnos día a día, a nuestros padres porque ellos contribuyeron a enaltecer nuestra calidad humana y así fortalecernos y concluir esta fase de nuestra preparación como Especialistas.

## **Abstract**

Psychosocial risks at work are all those factors or elements of the context or of the labor and organizational content that act as potential sources of pressure, as stressors or as triggers of work stress (Cox, 2000). The study carried out on this institution in terms of psychosocial risk factors comes from the regulations that exist and that is mandatory since 2008, since it has been presenting certain events related to occupational stress pathologies, and it was determined that The main cause is related to workload and hierarchy levels, because the chain of command had a lack of regular channels and generated problems in the feedback processes in daily activities. The objective of this study is to identify the psychosocial risk factors in Cesar Seccion Colombian Red Cross officials by applying the battery for the identification of psychosocial risks designed by the Javeriana University and endorsed by the Ministry of Social Protection, which seeks Identify the harmful characteristics of work organization. The evaluation of psychosocial risks Intralaborales, Extralaborales and stress assessment, indicates that the working population is in the middle level and the stress level is medium, as a consequence, requires a system of epidemiological surveillance for the intervention and minimization of the findings.

**Keywords:** Burnout, Administrative personnel, Risk management, Risk groups, Occupational Riks.

## **Resumen**

Los riesgos psicosociales en el trabajo son todos aquellos factores o elementos del contexto o del contenido laboral y organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral (Cox, 2000). El estudio realizado a esta institución en cuanto a Factores de riesgo psicosociales deviene de la reglamentación que existe y que es de obligatorio cumplimiento desde el año 2008, ya que se ha venido presentando ciertos eventos relacionados con patologías de estrés laboral, y se determinó que la causa principal está relacionada con la carga laboral y con los niveles de jerarquización, debido a que la cadena de mando presentaba una carencia de conductos regulares y generaba problemas en los procesos de retroalimentación en las actividades diarias. El objetivo del estudio es identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, mediante la aplicación de la batería para la identificación de riesgos psicosociales diseñada por la Universidad Javeriana y avalada por el Ministerio de Protección Social, que busca identificar las características nocivas de la organización del trabajo. La evaluación de los riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y valoración de estrés, nos indica que la población trabajadora se encuentra en nivel medio y el nivel de estrés es medio, como consecuencia, requiere un sistema de vigilancia epidemiológica para la intervención y minimización de los hallazgos.

**Palabras Claves:** Estrés laboral, Personal administrativo, Gestión de Riesgos, Grupos vulnerables, Riesgos laborales.

## Glosario

**Carga de Trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

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

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

**Carga Psíquica o emocional:** Exigencias psicoactivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Condiciones de trabajo:** todos los aspectos Intralaborales, Extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Estrés:** respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, Intralaborales y Extralaborales.

**Factores de riesgo:** posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosocial:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Patologías derivadas del estrés:** aquellas en las que las reacciones de estrés bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

**Riesgo:** probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

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

**Tabla de Contenidos**

Introducción.....	1
Capítulo I El Problema.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Descripción del Problema.....	4
Formulación del problema.....	6
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación.....	7
Capítulo II Marco Teórico .....	9
Marco Referencial .....	12
Marco Contextual.....	17
Marco legal.....	20
Capítulo III Metodología.....	21
Diseño Metodológico.....	21
Tipo de Investigación.....	22
Descripción del área.....	22
Población y descripción del proceso. ....	23
Técnicas de recolección de información.....	25
Definición de variables.....	26
Tipo de Análisis efectuado.....	26
Capítulo IV Resultados de la Investigación .....	28
Resultados.....	28
Capítulo V Discusión.....	38
Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones.....	44
Conclusión .....	44
Recomendaciones.....	46
Lista de Referencias.....	48
Apéndice A: Ficha Técnica.....	49

## Lista de tablas

ix

Tabla 1. Datos Sociodemográficos Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.....	23
Tabla 2. Factores de Riesgos Intralaborales.....	33
Tabla 3. Factores de Riesgos Extralaborales.....	36
Tabla 4. Sintomatología del estrés.....	37

## Lista de figuras

x

Figura 1: Proporción Género .....	28
Figura 2: Proporción Estado Civil .....	29
Figura 3: Proporción Edad.....	29
Figura 4: Proporción Estudios alcanzados.....	30
Figura 5: Proporción estrato socioeconómico .....	30
Figura 6: Proporción tipo de vivienda .....	31
Figura 7: Proporción dependientes económicos del trabajador.....	31
Figura 8: Proporción antigüedad empresa.....	32
Figura 9: Proporción tipo de cargo.....	32
Figura 10: Dominio Liderazgo y relaciones sociales.....	34
Figura 11: Dominio Control sobre el trabajo.....	35
Figura 12: Dominio Demandas de trabajo.....	35
Figura 13: Dimensiones extralaboral.....	36
Figura 14: Evaluación estrés.....	37

## **Introducción**

La resolución 2646 de 2008 establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, la determinación y origen de patologías causadas por el estrés ocupacional. Durante los años 2009 y 2010, el Ministerio de Protección Social realizó un estudio investigativo con el que se diseñó una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial validada con una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales. Esta batería funciona como herramienta que permitirá cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con una información que permita focalizar planes de acción dirigidos a la prevención y control.

De acuerdo a lo anterior, las razones que motivan esta investigación es el reconocimiento de los factores de riesgo psicosociales Intralaborales, a los que se exponen los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar y cuenta con la participación de tres estudiantes de la Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

La identificación de los factores de riesgo psicosocial con base en los resultados, fomentarán estrategias para el desarrollo de la gestión humana y, prevención del estrés laboral, considerado en el decreto 2646 de 2008 como enfermedad laboral, esto ha conllevado enfatizar en buscar alternativas que mejoren la calidad de vida de los

trabajadores mediante la comprensión de las características organizacionales nocivas para la salud de los trabajadores, y así evitar los problemas de salud mental que se vienen suscitando en los trabajadores.

Los efectos potencial de ignorar estos factores de riesgo trae como consecuencia la contribución al caos, por ende se fomenta la alteración económica de las entidades laborales, como también la calidad de vida de cada uno de los que integran; por ende, la intervención primaria frente al riesgo psicosocial implica mejorar en el diseño, organización y gestión del ambiente psicosocial de trabajo; este proceso involucra asesores y miembros de la Institución implicados de manera conjunta en todos y cada uno de los aspectos de intervención.

Para la elaboración de la propuesta de intervención se cuenta con el apoyo y asesoría de la ARL POSITIVA, Administradora de Riesgos Laborales de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, a través de su psicóloga especialista en SST.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento del Problema**

Las empresas tienen un componente social debido a la presencia de personas que trabaja para ella y en pro de ella. Sin embargo, la no aceptación de este componente social conlleva la aparición de una serie de riesgos psicosociales, que generan consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores. Estos factores de riesgo están en el origen de errores humanos presentes en los accidentes de trabajo. Por tanto un trabajador o trabajadora que se encuentre bajo factores de riesgo psicosocial tiene más riesgo de sufrir o provocar accidentes.

Actualmente las nuevas organizaciones tienen en cuenta los factores psicosociales, ya que se han reducido las demandas físicas y, al incrementarse la complejidad del ambiente laboral, han aumentado a su vez las demandas psicosociales. Pero ¿Qué con lleva a que se generen los factores de riesgo psicosociales en la Cruz Roja Colombiana Seccional, Cesar? Estos tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado – víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico.

## **Descripción del Problema**

La investigación realizada presenta las condiciones de Riesgo psicosocial encontrados en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, detectados mediante la aplicación de los instrumentos valorativos sobre Riesgo psicosocial, debido a la responsabilidad compartida entre la organización y la ARL, que se ha establecido con el fin fundamental de disminuir la frecuencia de estrés laboral.

Se ha determinado que los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar manifiestan padecer un estrés muy alto, razones por las que la resolución 2646 de 2008, establece la obligatoriedad para implementar el programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo psicosocial y los parámetros para su aplicación e intervención. Aunque normativamente este regulado las estrategias de prevención e intervención en riesgo psicosocial, existen pocas medidas realizadas por la organizaciones para prevenir estos riesgo que, en muchos casos llevan a los trabajadores a unos cuadros de estrés, ansiedad, tensión o depresión de graves consecuencias.

Según Díez (2005) observó que: “a más competitividad, mayor exigencia de productividad y, por tanto, unos niveles más altos de los ritmos de trabajo, mayor disponibilidad y dependencia personal con horarios sin límites, más esfuerzo intelectual en el trabajo en detrimento del físico, mayor especialización y más presiones de tiempo para finalizar las tareas, más exigencia para trabajar en equipo, más flexibilidad, son sólo

algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez más trabajadores y que están minando, a marchas forzadas, la calidad de vida de muchos ellos”. (p.87).

La Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, es una Institución dedicada a la Gestión del riesgo, como modo de financiación presta servicios de asesoría y manejo de los riesgos a nivel empresarial y comunitario, se debe tener en cuenta que las actividades desarrolladas por la Institución enfrenta a los trabajadores a factores de estrés emocional, al verse enfrentados a duras realidades de enfermedad/muerte debido a desastres y emergencia.

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. El éxito y permanencia de una empresa se basa en la satisfacción del cliente, que el servicio o el producto sean de la mejor calidad, sino también, la calidad del factor humano en cuanto al nivel técnico-profesional, como también a nivel personal, ya que su estabilidad depende de un conjunto de factores que permiten el bienestar del individuo en la empresa. Por lo tanto, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial nace del reconocimiento ser humano/trabajador como principal actor de cambio y el usuario, cliente o beneficiario es un actor a satisfacer.

## **Formulación del problema**

El área de Gestión Humana en las organizaciones es uno de los elementos más importantes en las organizaciones, pues existe una preocupación por el enriquecimiento en el Talento humano que permite desarrollar acciones y brindar servicios de calidad debido al mejoramiento de las condiciones de trabajo, por tanto el interrogante que plantea esta investigación es: *¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés del personal Administrativo y Financiero de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar?*

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, vinculados en la vigencia de 2016.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar socio-demográficamente la población vinculada a la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar durante la vigencia de 2016.
- Indicar los factores de riesgo Intralaborales del personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.

- Desarrollar los factores de riesgos Extralaborales y estrés de la población trabajadora de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.

### **Justificación**

Según el Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014 por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales en Colombia considera los factores de riesgo ocupacional psicosocial como generadores de diversas patologías que afectan el equilibrio psicológico del individuo y el desarrollo de la gestión humana en las organizaciones, todo esto se hace necesario para la comprensión de las características organizacionales nocivas para la salud de los trabajadores, enfatizando en los factores de riesgo Intralaborales y Extralaborales, y darle solución a los problemas de salud mental que se vienen suscitando en los trabajadores. El interés de evaluar los factores de riesgo ocupacional psicosocial se han orientado a partir del decreto 2646 de 2008 por el cual se determinan las disposiciones generales que identifican el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional y/o laboral, esto ha conllevado a que las entidades de trabajo se enfaticen en buscar alternativas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y así evitar el malestar que se pudiese presentar en el colectivo laboral.

Al ser el estrés considerado una enfermedad profesional a partir del Decreto 2566 de 2009, teniendo una batería de instrumentos evaluada y aceptada por el gobierno, la identificación y calificación de dicha enfermedad puede ser realizada de manera objetiva,

logrando la captación de un mayor número de trabajadores que padecen de estrés laboral, con el fin de determinar el origen de la enfermedad profesional y accidentes de trabajo para que de esta forma los afectados puedan acceder al cubrimiento de las prestaciones asistenciales y económicas por parte de las Aseguradoras de Riesgos Laborales.

Los efectos potenciales de ignorar estos factores de riesgo trae como consecuencia la contribución al caos, por ende se fomenta la alteración económica de las entidades laborales, como también la calidad de vida de cada uno de los que integran. Debido a esto esta investigación es importante y novedosa pues tiene como fin evaluar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar; permite comprender las características propias de la organización del trabajo que son nocivas para la salud, enfatizando en los factores de riesgo Intralaborales que permiten construir un proyecto de intervención, para generar una mayor estabilidad laboral, ofreciendo ambiente laborales adecuados.

La evaluación de riesgos psicosociales se convierten en una herramienta preventiva indispensable para la minimización de los factores de riesgo psicosocial en las instituciones, permitiendo así como estrategia de mejoramiento el diseño y la planificación a futuro de acciones pertinentes para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores en las organizaciones.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

El Comité Mixto de Organización Internacional del Trabajo OIT – Organización Mundial de la Salud OMS (1984) establece que los factores de riesgo psicosociales son “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

En Colombia en el año 2007, en las empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales se le realizó la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, e identificando la exposición a agentes de riesgos psicosociales va en aumento debido a las condiciones actuales de las organizaciones. Los resultados de esta encuesta indicaron que los factores de riesgo psicosocial percibidos por la población trabajadora fueron atención al público y trabajo monótono y repetitivo, que ocuparon los dos primeros lugares con proporciones superiores al 50% de los encuestados.

Es por esta razón que el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, en la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la

identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Trabajar, estudiar, viajar todos los días, cuidar de los hijos, de los padres, estas son cosas que suelen disparar el nivel de estrés, y sin embargo tenemos que realizarlas. Es entonces que hablar de factores psicosociales desde la perspectiva de riesgo, implica la capacidad de comprender que tienen el potencial de causar efectos nocivos en la salud de las personas. En este orden de ideas, es indispensable tener claridad sobre la forma en la que se asocian estrés y factores de riesgo psicosocial como mediadores de enfermedades.

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alineación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Además, Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico que van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos

psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). De hecho, se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental. Tanto así, que en Colombia tenemos reconocida una amplia gama de enfermedades derivadas del estrés según el decreto 2566 de 2009.

Sin embargo, el estrés hace parte de los factores de riesgo individuales, el cual se mide como una respuesta de adaptación presente o ausente en el individuo, resultado de la percepción de amenaza, ante factores Intralaborales, Extralaborales o por vulnerabilidad individual para presentar dicho efecto, características de personalidad, estilos de afrontamiento, características sociodemográficas, estados de salud – enfermedad y/o interacción de todas las anteriores. Entonces, el estrés es una respuesta automática y natural del ser humano ante cualquier situación que resulte amenazante o desafiante, mediante la cual se prepara para enfrentarla. Es generada por el propio instinto de supervivencia que tiene el organismo como medio de protección. Por tanto, de forma per sé no es en sí mismo malo, pues facilita la disposición para enfrentarse a las demandas del medio. Sin embargo, si persiste por mucho tiempo, es muy intenso o se desencadena ante estímulos que no lo requieren y/o no desencadena en respuestas adaptativas, afecta la salud, el bienestar personal, laboral y social.

## **Marco Referencial**

En el campo de los riesgos psicosociales existen muchos estudios como el de Katherine Arrieta Peralta (2016), donde se pretendía identificar el nivel de riesgo psicosocial presente en la empresa Central de Herramientas, ubicada en la ciudad de Valledupar con operación en los proyectos mineros PLJ y Calenturitas, como estrategia de seguimiento dentro del programa de riesgo psicosocial, con el fin de proponer un plan de intervención, buscando la prevención de dichos riesgos y con ello el mejoramiento continuo de los funcionarios y su calidad de vida laboral, según lo establecido en la Resolución 2646 de 2008. El estudio se realizó por grupos poblacionales, basados en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial entregada por el Ministerio de Protección social en el año 2010. El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales en la población trabajadora a nivel general responde a un nivel de riesgo bajo.

Por otra parte, el Diagnóstico de Riesgo Psicosociales Relianz CAT Proyecto Minero Calenturitas (2015) comprobaron que los factores de Riesgo psicosocial están medidos por aspectos concernientes al interior de la organización y directamente por las condiciones de la ejecución de la labor; por otro lado, se encuentran los mediados por efectos externos a la organización y finalmente por características individuales o características intrínsecas del colaborador, las cuales en una acción dinámica producen cargas tanto psicológicas como fisiológicas. El éxito y permanencia de una empresa en el sector minero, se basa en la satisfacción del cliente, que tanto el servicio o producto, como

el factor humano en cuanto al nivel técnico – profesional sean de calidad, ya que su estabilidad y equilibrio dependen de un conjunto de factores que permiten el bienestar del individuo en la empresa. Por lo tanto, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial nace del reconocimiento del ser humano/trabajador como principal actor de cambio y el usuario, cliente o beneficiario en un actor a satisfacer sus necesidades.

La investigación corresponde a un estudio descriptivo correlacional y de corte transversal. La herramienta usada es la brindada por el Ministerio de Protección Social. El objeto es establecer un Diagnostico de los factores de riesgo psicosocial existentes en la empresa RELIANZ CAT proyecto Calenturitas, a partir del cual se pueda diseñar e implementar un plan de prevención e intervención.

La importancia de realizar acciones de identificación, evaluación, prevención e intervención radica en disminuir las consecuencias que para los individuos/colaboradores y para la organización pueden generar incidencia y prevalencia en las mismas. Los factores protectores psicosociales son acciones que permiten tener tranquilidad y estabilidad emocional a los trabajadores, es decir, proteger del estrés, sumando la capacidad de afrontamiento que tienen sus colaboradores para salir airosos de situaciones de riesgo psicosocial que puedan vivir en sus ambientes, laborales, familiares e individuales.

Estudios como el de Peláez Arcila & Susana Cuellar García (2014) tomaron en cuenta el área de Gestión Humana, como uno de los elementos más importantes en las

organizaciones pues, ya no es solamente un área de contratación de personal, ahora debe preocuparse por enriquecer a la organización en procesos de bienestar, desempeño, productividad, capacitación y desarrollo del liderazgo para el trabajo en equipo; está permitía desarrollar acciones que orientadas de forma adecuada, serian estrategias preventivas de riesgo psicosocial, centradas en el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Como consecuencia se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué factores de riesgos psicosociales Intralaborales afectan al personal de la Fundación Sofía de la ciudad de Manizales?.

La investigación respondió a dos vertientes, un diseño descriptivo y uno explicativo; desde lo descriptivo pretende caracterizar los factores de riesgo psicosocial internos y externos, así como el estrés laboral; desde lo explicativo se trataba de hallar relaciones de causalidad entre diversos componentes de los riesgos.

El objeto era identificar cuáles de los factores de riesgos psicosocial Intralaborales que afectaban a los colaboradores de la Fundación Sofía, con el fin de diseñar una propuesta de intervención. Se pudo establecer que los resultados obtenidos a través de la batería dentro de los factores psicosociales Intralaborales y del estrés aplicada al 100% de los empleados de la fundación Sofía, que el nivel de riesgo era medio.

En cuanto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector terciario (2014),

una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano era la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales, la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre ellos. Hacer entender a las empresas de hoy que es indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no sólo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial que aquejan a los trabajadores.

En esta investigación se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Se realizó bajo un diseño transversal correlacional, a través de la aplicación de los instrumentos de medición de resistencia al cambio (IMRC) y medición de riesgo psicosocial (IMP). Las fases establecidas fueron: a) Recopilación de la información, análisis de documentos y elaboración de instrumento de medición de la resistencia al cambio; b) validación de los dos instrumentos por jueces, c) Establecimiento de contactos y autorizaciones pertinentes para realizar la aplicación piloto; d) Aplicación de los dos instrumentos de medición, recolección de la información necesaria para efectuar el análisis correlacional y el Análisis de datos y presentación del informe de resultados. Los instrumentos fueron aplicados a 199 personas que cumplieran con las características del estudio. Los resultados se analizaron con el programa SPSS versión 13.

Se encontró una correlación de 0.605 y un índice de fiabilidad de 0.84 para resistencia al cambio y de 0.79 para riesgo psicosocial. Estos índices superan al mínimo establecido de 0.50, lo cual indica un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo, esto permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación de las variables en otras aplicaciones. Entre las implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a otros elementos relacionados con la supervivencia y crecimiento de las organizaciones y la confirmación de otro campo de acción para el psicólogo.

Según la Caracterización de Riesgos Psicosociales Intralaborales, Extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector de montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S. Yopal (2015), el estudio nace dado que la evaluación de riesgos psicosociales era parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y como parte de estos constaba de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa del riesgo psicosocial.

La metodología usada fue un diseño transversal de tipo descriptivo, debido a que el propósito de éste era describir variables y analizar su incidencia en un determinado momento y en un tiempo único. El objeto fue determinar los factores de riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y de estrés presentes en los trabajadores de la empresa BHB Ingeniería S.A.S. involucrados en la actividad de obras civiles e ingeniería

de la ciudad de Yopal, Casanare por medio de la aplicación del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés.

Se determinó que al realizar el análisis de la evaluación de la aplicación de los cuestionarios, que el 67% de los empleados presentaron sintomatología relacionada con el estrés, en riesgo extralaboral el 30% de los empleados que tienen riesgo muy alto, en las condiciones Intralaborales tanto para la Forma A y B se identificó un riesgo muy alto del 60% y el 75% respectivamente.

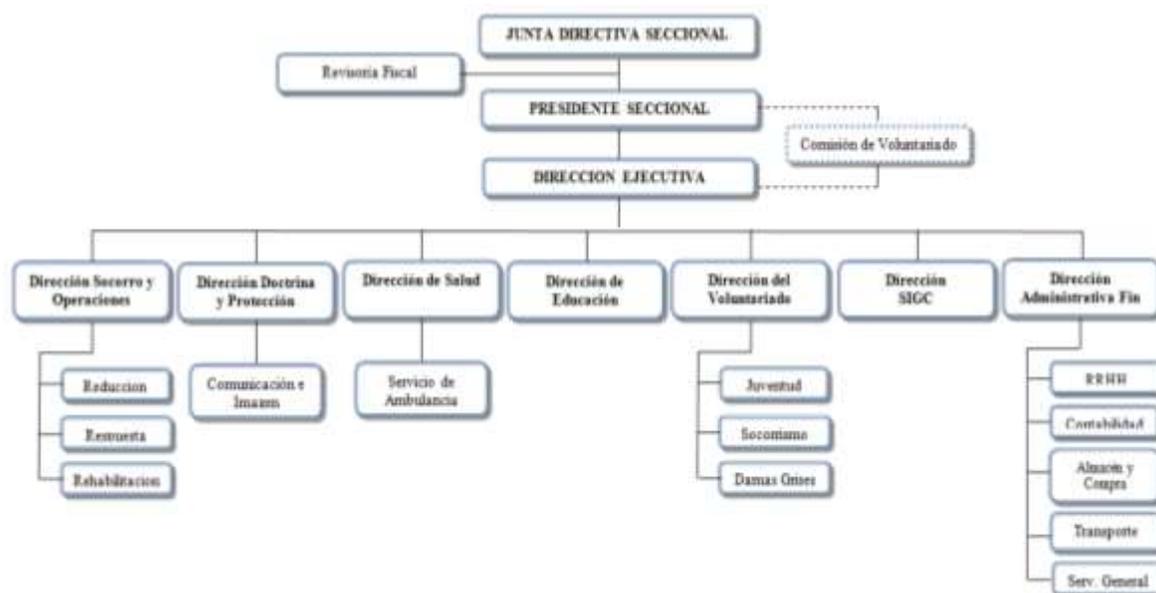
### **Marco Contextual**

El presente trabajo analiza los factores de riesgo del personal de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cesar, estos factores se definen como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición afectan negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores a partir de respuestas de estrés y enfermedades asociadas (Charia, Sarsosa y Arenas, 2001; Ministerio de la Protección Social, 2008,2010).

La Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, está ubicada en el Centro Histórico, Calle 13B, #4 – 116, Barrió La Guajira, en la Ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar. Desarrolla una actividad económica prestadora de Servicios de Salud, su misión es prevenir y aliviar, el sufrimiento de los seres humanos en todas las circunstancias, así como

proteger la vida y la salud, respetar la persona humana, promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del Movimiento, actuar a favor de la paz interna, la convivencia ciudadana, la solidaridad, la comprensión mutua la amistad, la cooperación y la paz entre los pueblos. Su visión es ser una Institución Humanitaria; privada y sin ánimo de lucro, fortalecida por el voluntariado como elemento primordial para el desarrollo institucional, con mejor sostenibilidad y capacidad de respuesta frente al cumplimiento de nuestra misión, con claridad en procesos que disminuya la vulnerabilidad de las víctimas del conflicto armado y los desastres naturales.

### Organigrama de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cesar,



*Tomado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo (2016).*

El estudio realizado a esta institución en cuanto a Factores de riesgo Psicosociales deviene de la reglamentación que existe y que es de obligatorio cumplimiento desde el año 2008, ya que se ha venido presentado ciertos eventos relacionados con patologías de estrés laboral y se determinó que la causa principal está relacionada con la carga laboral y con los niveles de jerarquización, debido a que la cadena de mando presentaba una carencia de conductos regulares y generaba problemas en los procesos de retroalimentación en las actividades diarias.

Así mismo, el Comité Mixto de Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la Salud (1984) establece que los factores de riesgo psicosociales son “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, que ya hemos explicado anteriormente por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo, que vendrían siendo las condiciones individuales de cada uno de los que componen la entidad.

### **Marco legal**

El marco legal está dado por las siguientes normas y leyes vigentes en salud en el trabajo:

- Acuerdo 496 de 1990. Artículo 8: Mediante el cual se identifican los factores de riesgo psicosocial en el Programa de Salud ocupacional y en el Panorama de

Factores de riesgo de la empresa. “las empresas deberán incluir dentro de sus programas, la identificación de los riesgos psicosociales que generen tensión nerviosa y que afecten la salud física, mental y social del trabajador”.

- Ley 100 de 1993, artículo 161: se garantiza un ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y enfermedad profesional, mediante la adopción de los sistemas de seguridad industrial y la observancia de las normas de salud ocupacional y seguridad social.
- Decreto 1295 de 1994, Artículo 21, Artículo 56: por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Ley 1010 de 2006: por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 2646 de 2008: por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Decreto 2566 de 2009: se reconoce legalmente que las condiciones de trabajo estresantes en la empresa son determinantes en la morbilidad de los trabajadores y por lo tanto es importante realizar las medidas preventivas en este campo.
- Resolución 652 de 2012: Estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral en entidades.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Diseño Metodológico**

Para la medición de los factores de riesgo psicosocial, se procedió de la siguiente forma:

- Reunión de revisión viabilidad del proyecto y aprobación de documentos legales (Consentimiento informado)
- Planeación de la actividad por parte de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.
- Al inicio se realizó sensibilización y diligenciamiento de las evaluaciones de riesgo psicosocial, su impacto, beneficios, uso de la información y condiciones de aplicación.
- Aplicación de las pruebas diagnósticas con acompañamiento por parte del psicólogo de la ARL Positiva.
- Los instrumentos que conforman la Batería de Riesgo Psicosocial fueron aplicados en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar en el mes de Agosto de 2016, y analizados en el mes de octubre de 2016. La siguiente información registra la descripción de la población que participo del diagnóstico en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar. Los resultados son parte de la muestra de 12 personas. Los participantes diligenciaron el cuestionario entre los meses de agosto hasta septiembre.

### **Tipo de Investigación**

La investigación es de carácter no experimental y se realizó bajo un diseño transversal correlacional, debido a que se pretendía la cuantificación y medición de las variables a trabajar para calcular el índice de correlación en ellas, seguidamente determinar el grado de relación y posible influencia entre las variables (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

### **Descripción del área**

En el mes de Agosto de 2016 en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, previa autorización de Presidencia y consentimiento informado firmado por los participantes.

### **Población y descripción del proceso.**

La población objeto de investigación y programa de prevención fue en su totalidad trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo con la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, en donde, el personal fue clasificado en dos grandes grupos, distribuidos de la siguiente manera: Grupo A compuesto por los profesionales, jefes o supervisores; y el Grupo B. compuesto por los operarios y subordinados en general.

De un total de 10 empleados se encuestó a toda la población trabajadora debido a la cantidad reducida de personal contratada directamente por la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, ninguna encuesta fue eliminada por problemas de diligenciamiento debido al acompañamiento en la aplicación del instrumento y/o herramienta.

*Tabla 2. Datos Sociodemográficos Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar*

<i>Número de Trabajadores al que se les aplicó la forma A</i>	<i>Número de trabajadores al que se les aplicó la forma B</i>	<i>Total de Trabajadores Evaluados</i>
5	5	10

Al personal laboral de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar se extendió a los programas de promoción y prevención, de acuerdo a los riesgos identificados, y a los que resultaron en los niveles de riesgo alto y muy alto (producto de la evaluación) por factor o en su totalidad se le incluyeron en la etapa de seguimiento e intervención.

La implementación del programa de prevención en riesgo psicosocial, se realizó principalmente en cumplimiento a los parámetros establecidos en la Resolución 2646 de 2008 en donde se siguieron las recomendaciones de la propuesta pedagógica del estudio desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana auspiciado por el Ministerio de Protección Social.

La información que se recolectó en el diagnóstico, medición de los factores de riesgos con herramientas cuantitativas y cualitativas se triangularon a la hora de hacer el

análisis, con el objetivo de aumentar el nivel de predicción, validez y confiabilidad de la información resultante y definiendo si se requería vigilancia epidemiológica o no.

Los colaboradores estudiados, fueron 6 mujeres y 4 hombres. El rango de edad estuvo comprendido entre 20 años a 50 años o más, la media calculada para el total de trabajadores fue de 35,2 años.

### **Técnicas de recolección de información**

El Instrumento utilizado en la recolección de información fue la Encuesta, la cual no fue anónima pero si auto administrada. Constó de 123 preguntas el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma A, 97 preguntas cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma B, 31 preguntas cuestionario de factores de riesgo extralaboral y 31 preguntas el cuestionario para la evaluación de nivel de estrés. Estos instrumentos incluyeron datos generales, datos sociodemográficos y factores asociados a la identificación, intervención y valoración de riesgo psicosocial en las organizaciones.

La recolección de la información se obtuvo mediante la evaluación de 10 colaboradores, durante el segundo semestre del año 2016. La valoración se realizó mediante la aplicación de los instrumentos diseñados por la universidad Javeriana para la aplicación y análisis de riesgo psicosocial en las organizaciones: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo Intralaboral Forma A, cuestionario de factores de riesgo

Intralaboral forma B, cuestionario de factores de riesgo extralaboral y cuestionario evaluación de nivel de estrés. El cumplimiento de la aplicación fue del 100%.

### **Definición de variables**

De acuerdo con la metodología de la investigación, se definieron las variables de la siguiente manera: variable predictora; *Riesgo psicosocial*, entendido como las condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extralaboral que bajo determinados niveles de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y, por último, estrés ocupacional, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo en las dimensiones intelectuales, fisiológica, psicoemocional y social (Castillo, 1997). Las variables criterios son *muy alto*, *alto* y *medio*, son variables cuantitativas evaluadas por autor reporte en términos de ocurrencia y frecuencia de las conductas a través de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y evaluación de estrés.

### **Tipo de Análisis efectuado**

Con base en la información recolectada en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales, se realizó un análisis que permitió determinar los perfiles de riesgos-protección de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cesar. En el análisis se identificaron:

Los casos que presenten factores de riesgo psicosocial Intralaboral, extralaboral y estrés en nivel alto y muy alto.

Identificados los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, se procederá a su recopilación dentro de la matriz de seguimiento del PVE psicosocial, para establecer las actividades que se deben desarrollar en los casos de niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial.

El análisis de los factores de riesgos psicosociales presentan dos alternativas: El diseño y la implementación de sub-programas de prevención y/o el establecimiento del programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosociales.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 2646 de 2008, la empresa actualizará anualmente esta información y la mantendrá a disposición tanto del Ministerio de la Protección Social para efecto de la vigilancia y control que le corresponde realizar, como de las Administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica sobre factores psicosociales.

## Capítulo IV

### Resultados de la Investigación

#### Resultados

**Datos Sociodemográficos de todo el personal Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.**

#### *Proporción por Género.*

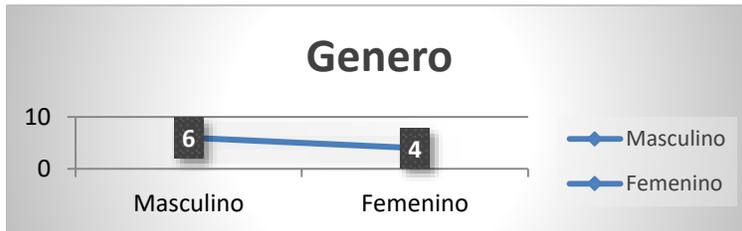


Figura 1: Proporción Género

La tendencia de género se representa con mayoría en el personal masculino en toda la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar. La tendencia de género se mantiene en los dos grupos poblacionales, donde el personal masculino es mayor en toda la Institución.

### Proporción por Estado Civil



Figura 2: Proporción Estado Civil

La población se distribuye según su Estado Civil de la siguiente manera: Casado 33%, Soltero 45% y Unión libre 22%. La unión libre con 60% es el estado civil representativo en la forma B, mientras que en la forma A esta variable diferencial no aparece, y quien prevalece es la población casada con un 60%. En ambos grupos poblacionales los solteros se mantienen con un 40%.

### Proporción Edad

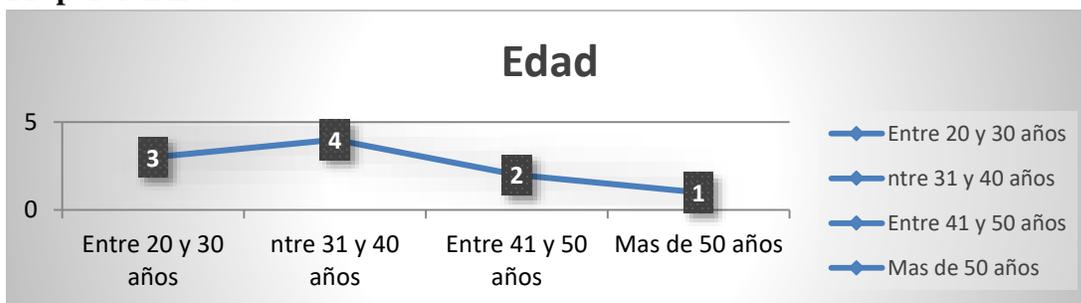


Figura 3: Proporción Edad

La media general en edad es de 35,2 años. En el grupo A la media es superior a la general, esta es de 36,2 años y en el grupo B es de 34,2 años. Teniendo mayor edad los colaboradores de la forma A.

### Proporción Estudios Alcanzados



Figura 4: Proporción Estudios alcanzados

La distribución general de la población según su nivel de estudios, se distribuye según el cuestionario aplicado sea Forma A o Forma B. En la forma A encontramos los profesionales, colaboradores con postgrado; mientras en la forma B encontramos bachilleres y técnicos.

### Proporción según estrato Socioeconómico

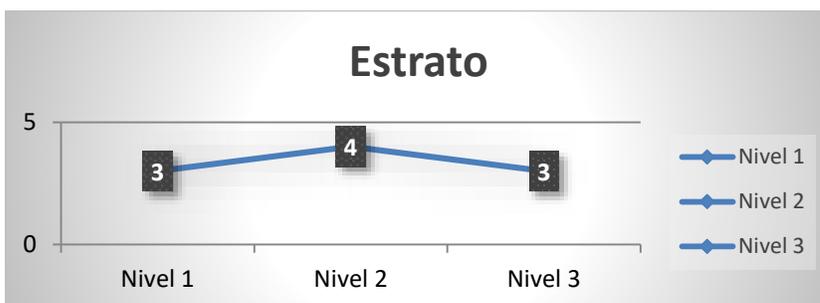


Figura 5: Proporción estrato socioeconómico

Existen pocas diferencias en la Estratificación Social de la población trabajadora, debido a que estos son contratados debido a la cercanía locativa que tienen en la institución.

### Proporción Tipo de Vivienda



Figura 6: Proporción tipo de vivienda

El 50% de la población a nivel general cuenta con una vivienda propia, sin embargo en la forma B solo el 17% de la población cuenta con este patrimonio familiar. Mientras que en la forma A el 80% de la población tiene vivienda propia y el 20% restante vive con su familia.

### Cantidad de personas que dependen económicamente del trabajador



Figura 7: Proporción dependientes económicos del trabajador

El 40% de la población trabajadora forma A tiene 3 personas a cargo, mientras que en la forma la distribución es equitativa.

### Proporción Antigüedad Empresa



Figura 8: Proporción antigüedad empresa

La mitad de los empleados forma A tienen menos de un año de antigüedad en la empresa.

### Proporción tipo de cargo



Figura 9: Proporción tipo de cargo

La distribución del tipo de cargo corresponde a la forma A y forma B, con 50% en ambos formas.

A continuación se presenta el informe de resultados, discriminado por dimensiones y dominios, corresponde a los porcentajes según los niveles de riesgo de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial:

*Tabla 2. Factores de Riesgos Intralaborales*

<i>Dimensión/ Dominios Intralaboral</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>
Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo alto 30%
Retroalimentación del desempeño	Riesgo alto 30%
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Riesgo alto 40%
Dominio: Control sobre el trabajo	Riesgo alto 30%
Nivel de responsabilidad del cargo	Riesgo alto 40%
Consistencia del rol	Riesgo muy alto 10%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Riesgo alto 30%
Dominio: Demandas de Trabajo	Riesgo alto 40%

El dominio liderazgo y relaciones sociales presenta un nivel de riesgo *alto*. Equivalente al 40% de la población, las dimensiones afectadas en este dominio son: primera, relaciones sociales en el trabajo con un nivel de riesgo *alto*, debido a la necesidad de fortalecimiento de los procesos de comunicación organizacional y las capacitaciones que requiere el comité de convivencia laboral en habilidades de negociación y mediación para la prevención del acoso laboral; y segunda, la retroalimentación del desempeño con nivel de riesgo *alto*, esto se debe a que no existe una metodología clara para la evaluación del desempeño y retroalimentación del mismo.

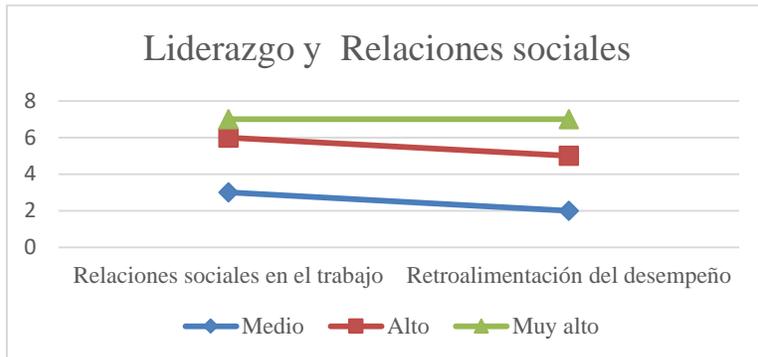


Figura 10: Dominio Liderazgo y relaciones sociales

El dominio control sobre el trabajo se encuentra en nivel de riesgo *alto*, las afectaciones de este dominio están relacionadas con la poca claridad sobre los cargos, perfiles y roles en el proceso de inducción de los trabajadores debido a la falta de un política de cumplimiento en la asistencia a los programas de capacitación y desarrollo. Dentro de este dominio se presentan dificultades en los procesos de selección pues el perfil de los candidatos, no suelen ajustarse a los perfiles de cargo, y esto no permite el desarrollo de funciones y responsabilidades de forma adecuada.

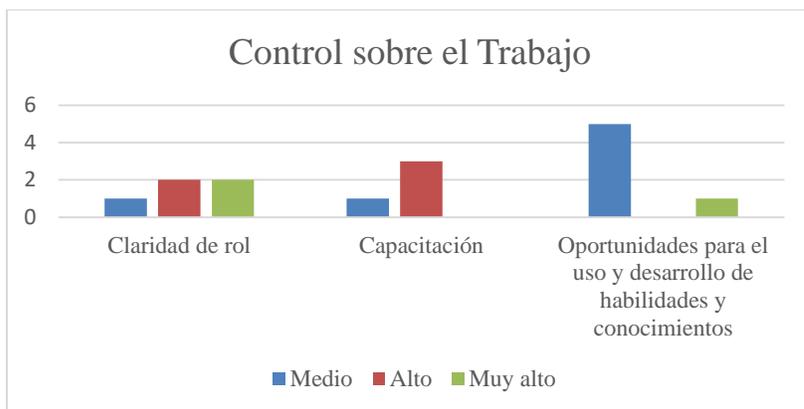


Figura 11: Dominio Control sobre el trabajo

El nivel de riesgo del dominio Demandas de Trabajo es **alto**; las dimensiones afectadas son las siguientes: nivel de responsabilidad del cargo presenta un nivel de riesgo **alto**, debido a la exigencia laboral relacionada con la misión de la institución, pero no se prioriza el acompañamiento psicosocial de la población trabajadora. La dimensión consistencia del rol se encuentra en nivel de riesgo **muy alto**, como consecuencia de las falencias empresariales pues no está constituido un departamento para el recurso humano, por tanto, los manuales de funciones y responsabilidades no están diseñados. Y por último, la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se encuentra en nivel de riesgo **alto**, afectada porque los trabajadores realizan actividades laborales durante el tiempo de descanso.

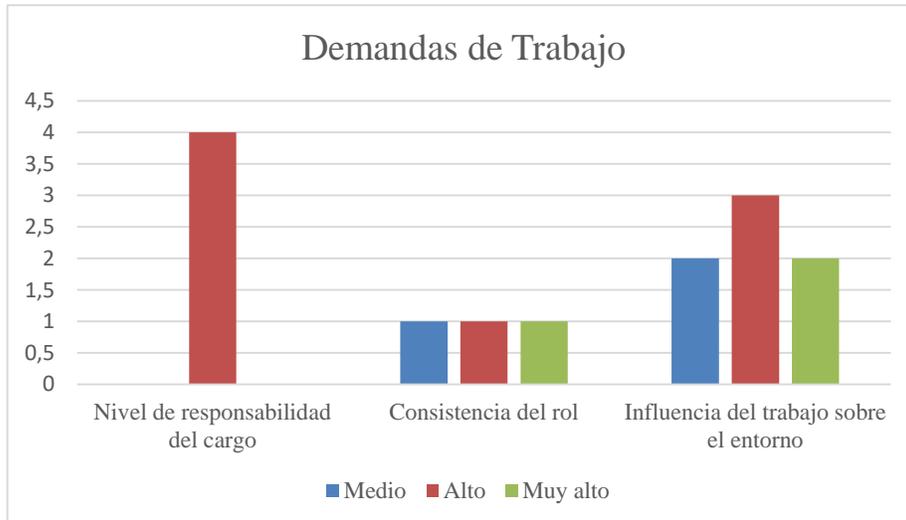


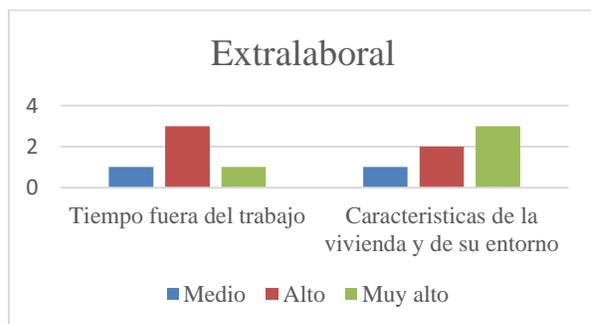
Figura 12: Dominio Demandas de trabajo

Los siguientes son los niveles de riesgo y porcentajes de la evaluación realizada a los factores de riesgos Extralaborales:

*Tabla 3. Factores de Riesgos Extralaborales*

<i>Dimensión/ Dominios Intralaboral</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>
Tiempo fuera del trabajo	Riesgo alto 30%
Características de la vivienda y su entorno	Riesgo muy alto 30%

El nivel de riesgo de este factor es *medio*, se encuentra afectado debido a la dimensión tiempo fuera del trabajo y Relaciones familiares, evidencia de que no existe un adecuado balance trabajo – vida influenciado por todas las dimensiones y dominios afectados en la evaluación de factores de riesgo Intralaboral.



*Figura 13: Dimensiones extralaboral*

Los siguientes son los riesgos y porcentajes según niveles de estrés en la valoración de riesgo psicosocial:

*Tabla 4. Sintomatología del estrés*

<i>Estrés</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>
Sintomatología	Riesgo alto 20%
Sintomatología	Riesgo Medio 40%

Las personas clasificadas en Riesgo alto requieren intervención inmediata de un Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial. En el marco de un Programa de Vigilancia Epidemiológica de riesgo psicosocial se recomienda intervenir de manera prioritaria en los niveles de estrés de las personas que quedaron clasificadas en riesgo alto remitiéndolos a las entidades de salud encargadas de brindar apoyo asistencial (EPS) y desarrollando de inmediato intervenciones de riesgo psicosocial intra y extra laboral.

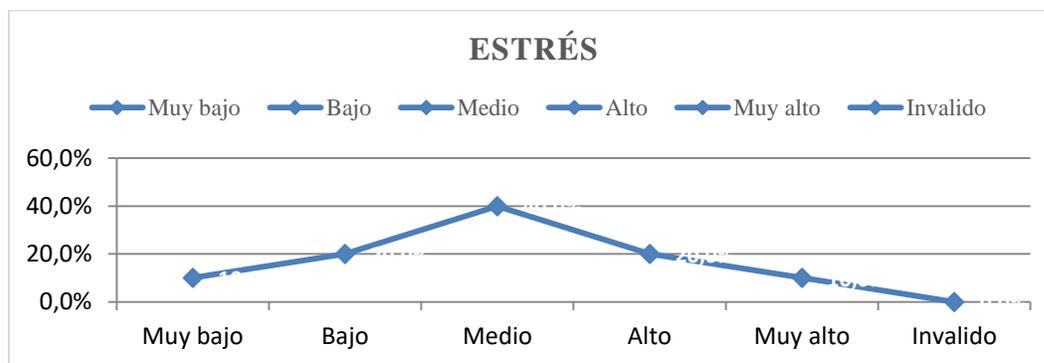


Figura 14: Evaluación estrés

Las causas de la sintomatología de estrés en esta población trabajadora están relacionadas con el balance en la relación trabajo –vida, presión por los compromisos familiares y falta de concientización sobre a la importancia de los hábitos de vida saludables como factores protectores frente al estrés laboral como patología que afecta la calidad de vida del individuo.

## Capítulo V

### Discusión

El objetivo general de esta investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y nivel de estrés de la población trabajadora y la correlación de los niveles sean estos *alto* y *muy alto*, frente al rendimiento y salud de los trabajadores, para generar factores protectores que previenen el riesgo psicosocial en la población trabajadora.

La herramienta empleada fue la batería de Riesgo Psicosocial avalada por el Ministerio de protección social y diseñada por la Universidad Javeriana, compuesta por cuatro (4) cuestionarios: 1. Ficha de datos generales, 2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral, 3. Cuestionario de factores riesgo psicosocial en el entorno extralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés. Estas herramientas contribuyeron al estudio de los factores de riesgo psicosocial, ya que es uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, ocasionado ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios y su calidad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

La ficha de datos generales obtuvo los datos sociodemográficos, donde se encontró que el 40% de la población es femenina y el 60% masculina. La media general en edad es

de 35,2 años. Las relaciones interpersonales y amorosa con más práctica dentro de esta población es el matrimonio legal, representada con un 30%, sin embargo predomina la población soltera representada con un 40%, esto manifiesta la estructura familiar definida por el núcleo principal la voluntad de la pareja en unirse para hacer vida en común sin desear asumir las consecuencias del matrimonio. La población trabajadora es de clase baja-media, sin embargo, el 50% de la población cuenta con una vivienda propia y el 40% de la población tiene 3 personas a cargo.

En cuanto a los resultados observados para el instrumento “Batería de Riesgo psicosocial”, con respecto al análisis realizado para los ítems, se encontró una correlación directa entre el riesgo intralaboral y extralaboral, frente al nivel de estrés a nivel general, lo cual permite identificar, que existe un alto nivel de probabilidad de dificultad en el desarrollo organizacional, y el balance vida – trabajo relacionado con el nivel de estrés que manejan los trabajadores como consecuencia de la poca estructura administrativa (recursos humanos) en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar. Esto permite concluir que los resultados esperados respecto a la relación entre las variables estudiadas, dan cumplimiento a las expectativas planteadas inicialmente.

Las implicaciones frente a los resultados en riesgo intralaboral, extralaboral y estrés, están relacionadas con una serie de problemas existentes que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Y sería

necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar medidas correctoras para mejorar la situación.

En cuanto a los resultados observados, y el análisis realizado para los dominios y dimensiones, dentro del entorno laboral, los trabajadores interactúan 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 enfermedad para el individuo, la empresa y la sociedad. Actualmente la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, está viviendo una transformación que conlleva a nuevas exigencias laborales que se convierten en factores de riesgo psicosocial y está afectando a todos los niveles de la organización.

La relación entre el riesgo psicosocial, el clima laboral y el estilo de liderazgo, es compleja, ya que el clima puede cambiar tanto a través de los subordinados como de los administradores que influyen en políticas y procedimientos organizacionales (Adamek, 2007; King, 2007). Igualmente, los factores de riesgo psicosocial deterioran las relaciones, incidiendo sobre el clima organizacional; de hecho la existencia del factor de riesgo asociado a las relaciones es frecuente y de gran impacto en las organizaciones (Contreras, et al. 2009). De esta manera, intervenir en los factores de riesgo, mejora el desempeño del individuo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos (Uribe, 2007), aspectos que preocupan especialmente al líder centrado en los objetivos. A su vez, la preocupación por el bienestar de los trabajadores, caracteriza a las empresas socialmente responsables, al

centrarse en el factor humano como propósito y función de las mismas (Contreras, et al. 2009) lo que caracteriza al líder centrado en la persona.

En cuanto a la relación entre los dominios y dimensiones afectadas, se determinó que existe relación entre las condiciones organizacionales y los resultados de la investigación, debido a que los factores de riesgo psicosocial están asociados al objetivo es alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y a una calidad en el trabajo (Bravo, 1998), es decir, un bajo nivel en los dominios afectados traen consecuencia en la empresa: en nuestro caso, falta de interés en el trabajo y baja productividad de los empleados. En conclusión la satisfacción laboral está directamente relacionada con la eficiencia de la estructura organizacional.

La NTP604 (2001) desarrolla el modelo demanda y control en el trabajo, sustentando las consecuencias de la tensión psicológica en los países industrializados: mayor riesgo de un pobre bienestar psicológico en trabajos con altas demandas y bajo control, traducido en distintos tipos de efectos, como son, síntomas depresivos, agotamientos o fatiga psicológica, insatisfacción laboral, consumo de píldoras y absentismo.

Además, en los factores de riesgo psicosocial extralaboral, NTP 604(2001) resalta la importancia de un adecuado apoyo social, la variedad en el trabajo y la oportunidad de

Utilizar las propias capacidades parecen resultar protectoras contra el absentismo de corta duración por enfermedad psiquiátrica, mientras que las altas demandas (incluyendo aspectos como tareas conflictivas, sobre carga de trabajo, conflicto de roles y elevado ritmo) son un factor de riesgo para futuros trastornos. Parece ser que existe un efecto diferencial, ya que los síntomas de “cansancio”, o simple sensaciones de “sentirse estresado” aparecen más cuando se está expuesto a elevadas demandas psicológicas, y son relativamente frecuentes en ejecutivos y profesionales. En cambio, síntomas más serios de tensión (depresión, pérdida de autoestima, enfermedad física) están más fuertemente asociados con una escasa posibilidad de tomar decisiones, un problema de los trabajadores de bajo estatus.

NTP 604 (2001), el apoyo social tanto Intralaboral como extralaboral, tiene un efecto protector en la salud mental y el absentismo de corta duración derivado de esta causa, lo que tiene claras implicaciones para la dirección y organización del trabajo: dedicar atención al apoyo que los supervisores prestan a los trabajadores probablemente mejora la salud mental y reduce los índices de absentismo por enfermedad, y por tanto conducirá a un aumento general de la productividad.

Respecto a las dificultades presentadas al proceso es preciso mencionar que existe una negación frente a la aplicación de los instrumentos en la empresa por parte de las persona en el momento de diligenciar los instrumentos; se hallaron ítems sin contestar los

cuales se reemplazaron con la opción no responde, debido a que se asumió el interés mínimo por responder el ítem.

Para próximas investigaciones se sugiere tener presente estos resultados y aplicar los instrumentos que componen la batería de riesgo psicosocial, para evaluar los efectos y cambios después de un tiempo prudente (1 año), normativamente se exige a las empresas realizar ese procedimiento anualmente para medir el nivel de riesgo y desarrollar las actividades necesarias para prevenir el riesgo psicosocial.

Se propone desarrollar mecanismos para evaluar los estilos de afrontamiento en la población trabajadora, con la finalidad de encontrar los factores protectores específicos, que contribuyan al crecimiento del ser y beneficien el desarrollo empresarial y la cultura organizacional.

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusión

Considerando las diferentes observaciones en cuanto al comportamiento personal del ser humano dentro del entorno laboral se conlleva de la mano ante el manejo de los diferentes problemas que se han presentado en la actualidad ya que por la disminución extensiva del personal o aumento de la productividad dentro del desarrollo de cada empresa, llega a causar deterioro psicológico desarrollando dentro de ello la estabilidad emocional, estrés, agotamiento y accidentes laborales entre otros. Se determinó evaluar el reconocimiento de los factores de riesgo, dentro de las situaciones que irriten a los trabajadores de la CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CESAR.

Dentro de los objetivos establecidos para esta investigación utilizamos el instrumento “Batería de Riesgo psicosocial”, con respecto al análisis realizado para los ítems, se encontró una correlación directa entre el riesgo intralaboral y extralaboral, frente al nivel de estrés a nivel general, lo cual permite identificar, que existe un alto nivel de probabilidad de dificultad en el desarrollo organizacional, y el balance vida – trabajo relacionado con el nivel de estrés que manejan los trabajadores como consecuencia de la poca estructura administrativa (recursos humanos) en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.

Ante la pregunta de investigación planteada *¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés del personal Administrativo y Financiero de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar?*, se pudo establecer que los resultados obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios aplicados al 100% de la población de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, el nivel de riesgo en *medio*; las puntuaciones de las dimensión relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño en forma A y B es alto, respectivamente. Las diferencias estadísticas identificadas frente a la forma A y B, es debido al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y la dimensión nivel de responsabilidad del cargo, todo esto debido a que A se encuentra en mayor nivel de riesgo debido a su nivel jerárquico, mientras que B tiene factores estresores pero a nivel extralaboral.

Como consecuencia de la evaluación llevada a cabo y siguiendo el ciclo de control de riesgos se plantearon una serie de acciones preventivas y correctivas necesarias para reducir la presencia de los factores de riesgo y minimizar los efectos negativos en la salud de la población trabajadora por la exposición a dichos factores apoyados por la ARL POSITIVA.

Se debe recordar que los riesgos importantes requieren medidas a corto plazo para reducirlos, los moderados precisan de esfuerzos para reducirlos y fijas periodos de implantación, ante los riesgos triviales y tolerables puede ser suficiente un control periódico de los mismos, la intervención serviría para mejorar la calidad de vida laboral y

la salud organizacional. Esto permite concluir que los resultados esperados respecto a la relación entre las variables estudiadas, dan cumplimiento a las expectativas planteadas inicialmente.

### **Recomendaciones**

A partir de los resultados señalados se hace necesario implementar por parte de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, un sistema y/o programa de vigilancia epidemiológica, que permita mejorar las falencias encontradas en los dominios y dimensiones evaluadas, este programa debe cumplir con los siguientes requisitos (Villalobos 2013), ser específica para la organización y ajustada a su tamaño y naturaleza de las actividades, estar divulgado y accesible a todas las personas.

Las funciones de la vigilancia epidemiológica y actividades que se deben realizar según los resultados obtenidos consisten en capacitaciones en comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos; fortalecer los procesos de comunicación organizacional, realizar entrenamiento específico al comité de convivencia en habilidades de negociación y mediación para que sean ejercidas en actividades de prevención de acoso laboral.

Revisión de la metodología de evaluación de desempeño, y establecimiento de objetivos. Se deben verificar que en la práctica el proceso de retroalimentación del desempeño se ajuste a la metodología usada. Corregir en la práctica las desviaciones a la

metodología de retroalimentación del desempeño que la empresa tiene en curso. Realizar capacitaciones a los líderes en por qué y cómo retroalimentar el desempeño y Promover en la cotidianidad espacios de retroalimentación del desempeño.

El departamento de recurso humano debe ser creado para realizar revisión de perfiles de cargo, manual de funciones y responsabilidades, toma decisión y responsabilidades. Requieren análisis de puesto de trabajo psicosocial por cargos tipo priorización de los cargos críticos.

Es importante señala que para la intervención de factores Extralaborales se hace necesario fomentar el balance entre la vida laboral y la vida personal a través de establecimiento de políticas y evitar el desarrollo de actividades laborales en los tiempos de descanso de los trabajadores. Requieren entrenamiento sobre administración efectiva del tiempo y del dinero.

### **Lista de Referencias**

Boada - Grau, Joan & Ficapal, Pilar., (2012). Salud y Trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Editorial UOC.

Fajardo, Villalobos., (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

García, Rubio & Bravo., (2014). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector terciario.

Hernández, Bedón., (2014). Caracterización de Riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector de montajes de soldadura y tuberías a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S. Yopal.

Ministerio de la Protección Social, (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ministerio de la Protección Social, (2007). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. ISBN 978-958-8361-93-2.

Peláez, Arcila & Cuellar, García., (2014). Identificación de los factores de riesgos psicosociales, Intralaborales, en los trabajadores de la Fundación Sofía de la ciudad de Manizales.

### Apéndice A: Ficha Técnica

<i>Nombre</i>	<i>Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Intralaboral y extralaboral)</i>
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la protección social – Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales
Instrumentos que componen la batería:	<p>Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (forma A).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (forma B).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</p> <p>Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.</p> <p>Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral.</p> <p>Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral.</p> <p>Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1995, 2005 y 2010).</p>
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumentos que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

*Tomado de Manual General Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.*