

Identificación de factores de riesgos psicosocial intralaboral presentes en guardas de seguridad de la cooperativa de vigilancia Coavin CTA.

Liset Arguello Plata
Sandra Juliana Breton Serrano



Universidad Pontificia Bolivariana
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología
Bucaramanga
2015

Identificación de factores de riesgos psicosocial intralaboral presentes en guardas de seguridad de la cooperativa de vigilancia Coavin CTA.

Liset Arguello Plata
Sandra Juliana Breton Serrano

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogas

Psicóloga
Gladys Carolina Díaz Romero



Universidad Pontificia Bolivariana
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología
Bucaramanga
2015

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Piedecuesta, _____

AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente por llenarme de paciencia, sabiduría y perseverancia ante las dificultades y obstáculos presentados en el camino por la obtención de mi título como profesional.

A mi hija Jennifer Cordón Arguello por ser el motor de mi vida, mi alegría y mi fortaleza.

A mis padres, mi hermana, mis sobrinos, por hacer cada momento de mi vida, un momento de pausa, reflexión y aprendizaje.

A mi abuelita Alcira, por ese gran apoyo, amor y afecto incondicional y por sobre todas las cosas, por el incansable ejemplo viviente de valentía, dedicación y entrega.

A la familia Angulo-García Herreros por acogerme, guiarme y apoyarme durante mi recorrido universitario.

A mi Annie, Paulis, y Sandrita, por su incondicional amistad, lealtad y apoyo; porque más que mis amigas han sido mis hermanas. A Francisco y a Dito por tantos años de aprendizaje y vivencias; más allá de ser mis amigos, han sido los hermanos sobreprotectores que nunca tuve.

A Fernando por su inagotable amor y por recordarme día a día que soy una “berraquita” que todo lo que se propone lo logra! Andrés por ser mi polo a tierra, y Weimar por ser mi ángel guardián en los momentos de confusión y oscuridad.

Un especial y afectuoso agradecimiento a la Dra. Gladys Carolina Díaz Romero, nuestra directora de tesis; y más allá de eso, por ser mi compañera y amiga de Universidad. Por transmitirme su calidez, tranquilidad y profesionalismo.

A COAVIN CTA, por abrirme sus puertas para la presente investigación, y en especial a todo el personal administrativo por permitirme llegar a sus vidas. Se les quiere montones!!

A la Dra. Claudia Santoyo, Dr. Freddy Leonardo Martínez Basto, Dr. Pedro Osma, Dr. Luis

Felipe Casas, Dr. Miguel Granados, María Antonia, Fislaine, Marthica y a los docentes

de la Facultad de ingeniería Civil; por su permanente apoyo, orientación, respaldo, y porque más allá de cumplir su respectivo rol encomendado dentro de la UPB; preservando siempre su rectitud, objetividad y profesionalismo, me transmitieron y compartieron sus conocimientos académicos y lo más valioso...se convirtieron en mis maestros de vida.

...Mil y mil gracias.

Por último y no menos importante, a la UPB Medellín, al colegio de la UPB, al ministerio del Interior y Justicia, a la Dra. Piedad Liliana, Dra. Mónica M. Lara Mira, al grupo de jóvenes del proceso de reincorporación de grupos alzados en armas y a la hermosa y acogedora Ciudad de Medellín, por regalarme significativos momentos de aprendizaje, por mostrarme la realidad de mi país ; llegando hasta las fibras más sensibles de mi ser.

Lis Arguello Plat@.

Este triunfo va dedicado a todas las personas que con su apoyo hicieron posible éste gran sueño de convertirme en una profesional.

Al todopoderoso que de su mano guía mi vida y permitió la realización de esta gran meta.

A mi madre por su gran esfuerzo durante años, siendo madre y padre a la vez, así como su infinito amor para convertirme en una profesional...

A mi padre que desde el cielo acompaña mis días y sé que desde allí celebra conmigo el convertirme en una profesional.

A mi tía que es otra madre para mí y el ángel de la guarda que me ha regalado la vida para protegerme y cuidarme.

A mi esposo por su apoyo constante, su amor, su entrega diaria y por ser mi compañero de vida.

A mis Hijos que fueron el motor y la inspiración diaria para querer lograr este sueño y así se sientan orgullosos de mí.

A Carolina por transmitirnos sus conocimientos, su tiempo y compañía en la realización de éste trabajo de investigación.

A Lis que más que mi compañera de tesis, es mi gran amiga y cómplice de vida.

Por último, agradezco a COAVIN CTA, a la gerencia y todo el personal Operativo por permitir la realización de ésta investigación y porque han sido mi familia durante 10 años.

A todos mil gracias, esto va dedicado a todos ustedes. Dios los bendiga.

Sandra Juliana Breton Serrano.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. RESUMEN.....	10
2. ABSTRACT.....	11
3. JUSTIFICACION	12
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
5. OBJETIVOS:.....	14
5.1 Objetivo General.....	14
5.2 Objetivos Específicos.....	15
6. MARCO TEORICO.....	16
7. METODOLOGIA:	30
7.1 Tipo de Proyecto.....	30
7.2 Población.....	31
7.3 Método.....	31
7.4 Instrumentos.....	31
7.5 Características psicométricas de Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	33
6.6.1. Validez.....	33
6.6.2. Confiabilidad.....	34
6.7 Aplicación y calificación del Instrumento.....	35
6.7.1. Aplicación.....	35
6.7.2. Calificación.....	35
8. PROCEDIMIENTO.....	40
9. RESULTADOS.....	43
10. DISCUSIONES.....	63
11. CONCLUSIONES.....	68
12. RECOMENDACIONES.....	71
13. REFERENCIAS.....	73
14. ANEXOS.....	78

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).....	32
TABLA 2. Numero de ítems por dominios y dimensiones en formas A y B.....	33
TABLA 3. Calificacion de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.....	36
TABLA 4. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B.....	36
TABLA 5. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).....	37
TABLA 6. Baremos para las dimensiones de la forma A.....	38
TABLA 7. Baremos para las dimensiones de la forma B.....	39
TABLA 8. Baremos para los dominios de la forma A y B.....	39
TABLA 9. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B.....	39
TABLA 10. Caracterizacion sociodemográfica de la población objeto de estudio.....	43
TABLA 11. Riesgo psicosocial intralaboral según el nivel ocupacional de la población.....	45
TABLA 12. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral por dominios en la población de jefes y profesionales técnicos.....	47
TABLA 13. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la población de jefes y profesionales técnicos.....	48
TABLA 14. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio Control sobre el trabajo en población de jefes y profesionales técnicos.....	50
TABLA 15. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio Demandas del trabajo en población de jefes y profesionales técnicos.....	51
TABLA 16. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio Recompensas en la población de jefes y profesionales técnicos.....	54
TABLA 17. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral por dominios en la población de auxiliares y operarios.....	55
TABLA 18. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo entre la población de auxiliares y operarios.....	56

TABLA 19.Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio Control sobre el trabajo entre la población de auxiliares y operarios.....58

TABLA 20.Nivel de riesgo en las dimensiones del dominio Demandas del trabajo en población de auxiliares y operarios.....60

TABLA 21.Nivel de riesgo en las dimensiones del dominio Recompensas en la población de auxiliares y operarios.....62

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL PRESENTES EN GUARDAS DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE VIGILANCIA COAVIN CTA.

AUTOR(ES): Liset Arguello Plata / Sandra Juliana Bretón Serrano.

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Psicóloga Gladys Carolina Díaz Romero.

RESUMEN

La presente investigación parte de Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los Guardas de Seguridad que laboran en la Cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada COAVIN CTA; empleando como herramienta la encuesta intralaboral del Ministerio de la Protección Social, para prevenir y controlar posibles causas de accidentalidad y enfermedades que afecten la salud de los trabajadores. Esta investigación es de orden cuantitativo descriptivo transaccional, la muestra está constituida por 108 sujetos distribuidos entre Guardas de seguridad, y funcionarios administrativos. Se empleó una técnica de muestreo por conveniencia. Los sujetos fueron seleccionados en función de su accesibilidad. Dentro de los resultados Obtenidos se extrajo que los niveles de riesgo identificados presentan una amplia o una importante posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Ello implica que las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata o intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Se recomienda como complemento fundamental, dentro de la presente investigación; la aplicación de los demás cuestionarios que componen la batería de riesgo psicosocial; como lo son el cuestionario de estrés y el de factores de riesgo extralaboral. Además de una pronta ejecución de un plan de incentivos, reconocimiento y ascensos para el personal administrativo y operativo de COAVIN CTA.

PALABRAS CLAVES:

Riesgo Psicosocial, guardas de seguridad, COAVIN CTA.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: THIS RESEARCH IS TO IDENTIFY THE INTRALABORAL PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS PRESENT IN SECURITY GUARDS WORKING IN THE COOPERATIVE MONITORING AND PRIVATE SECURITY COAVIN CTA.

AUTHOR(S): Liset Arguello Plata / Sandra Juliana Bretón Serrano.

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Ps. Gladys Carolina Díaz Romero.

ABSTRACT

This research is to identify the intralaboral psychosocial risk factors present in security guards working in the Cooperative Monitoring and Private Security COAVIN CTA; using as a tool the survey of the Ministry of Social Protection, to prevent and control possible causes of accidents and diseases that affect the health of workers. This research is quantitative descriptive transactional order; the sample consists of 108 subjects divided between security guards and administrative staff. Was used a sampling technique for convenience. Subjects were selected based on their accessibility. Among the results obtained it was extracted that identified risk levels have a wide or a significant possibility of partnering at very high stress responses. This means that the dimensions and domains that come under this category require immediate intervention o intervention in the context of an epidemiological surveillance system. It is recommended as an essential complement in this investigation; applying the others questionnaires that compose the battery psychosocial risk; such as the stress questionnaire and non-occupational risk factors. Apart from prompt execution of an incentive scheme, recognition and promotion for the administrative and operational COAVIN CTA personal.

KEYWORDS:

Psychosocial risk, Security guards, COAVIN CTA.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

JUSTIFICACION

De acuerdo con los altos índices de enfermedades laborales y accidentes de trabajo que se han encontrado en las estadísticas del Ministerio de la Protección social, se decreta la Resolución 2646 de 2008, abordando los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, con el fin de establecer medidas que permitan identificar, evaluar y crear estrategias de prevención en pro de los trabajadores y de las empresas; dando así relevancia al campo de la psicología organizacional, como psicología aplicada, la cual tiene como objetivo favorecer el bienestar de las personas en sus lugares de trabajo; y así mismo impactar la necesidad del psicólogo, para que inicie la profundización de métodos y herramientas que permitan desarrollar dichos aspectos que afectan el estado de salud de los trabajadores.

Las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas suponen un nuevo contexto de la actividad empresarial y productiva; todos estos cambios requieren una gran capacidad de adaptación de los trabajadores y una gestión mucho más flexible de los recursos humanos por parte de las empresas. Es así como la salud y el bienestar de los trabajadores se convierte en la principal preocupación de las empresas, ya que los factores de riesgo psicosocial recopilan una serie de condiciones que deben mantenerse con el fin de que no causen un impacto negativo en la calidad de vida de los trabajadores; ya que son cada día más demandantes y esto conlleva a aumentar las cargas tensionales, apareciendo así diversas patologías. Villalobos (1999).

En este sentido y de acuerdo a Villalobos (2004) los riesgos psicosociales en el trabajo han incrementado así como “los procesos mórbidos en los trabajadores” (p.27); lo anterior se observa mediante los datos arrojados por el Ministerio de la protección social (2007), revelando que en

Colombia en el periodo comprendido entre el año 2006 a diciembre de 2007; se registraron 1.360 muertes calificadas como profesionales y 589.462, accidentes calificados como profesionales. Estas cifras permiten demostrar la preocupación en todo centro de trabajo, ya que independientemente del tipo de actividad a la cual se dedique o el tamaño del mismo, estarán presentes situaciones que generan riesgos, los cuales según (Janaina, 2000, p 126) son “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 o control del elemento agresivo”.

Hasta principios de este siglo la problemática de los trastornos psicosociales en el sector de la seguridad privada había pasado desapercibida. A partir del año 2002, con la realización del estudio “el estrés en la seguridad privada” propuesto por FES-UGT y que dio lugar a publicación de una guía en el año 2004, se dio la voz de alerta sobre el impacto significativo del estrés, como el resto de las psicopatologías asociadas a los factores de riesgo psicosocial, lo cual se complementó con la investigación de Chávez, Carrasquero (2007) sobre los factores de riesgo psicosociales en Guardas de seguridad, obteniendo como resultados, que la carga mental ocupa un segundo lugar en orden de situacional de riesgo; la cual se expresa en un 70% alta.

En virtud de lo anterior y en búsqueda de una respuesta al problema de investigación, que es la Identificación de factores de Riesgo Psicosocial intralaboral presentes en Guardas de Seguridad de la Cooperativa de Vigilancia COAVIN CTA, se aplicaron los cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral del ministerio de la protección social en una muestra representativa de los Guardas de Seguridad y personal administrativo que labora en COAVIN CTA y de ésta manera generar un aporte importante no sólo a la organización y al departamento de Recursos Humanos; sino así mismo aportar con la investigación a la normatividad legal

vigente sobre el tema de riesgos psicosociales; y desde el quehacer psicológico aportar a los procesos de Seguridad y salud en el trabajo desde la promoción y prevención a partir de la implementación de estrategias que permitan construir el bienestar psicolaboral de los trabajadores de COAVIN CTA.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de Riesgo Psicosocial intralaboral presentes en los guardas de seguridad de COAVIN CTA?

OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los Guardas de Seguridad que laboran en la Cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada COAVIN CTA; empleando como herramienta la encuesta intralaboral del Ministerio de la Protección Social, para prevenir y controlar posibles causas de accidentalidad y enfermedades que afecten la salud de los trabajadores.

Objetivos Específicos:

- ✚ Describir los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los Guardas de Seguridad que laboran en la Cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada COAVIN CTA. Y su incidencia sobre la productividad y bienestar laboral de la organización.
- ✚ Analizar los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta intralaboral del Ministerio de la Protección Social en el personal de vigilancia de COAVIN CTA.
- ✚ Describir estrategias de prevención que permitan minimizar o eliminar los factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales presentes en los Guardas de Seguridad de COAVIN.

MARCO TEÓRICO

El trabajo es el fundamento de la vida social y económica del individuo; por lo tanto realizarlo en entornos laborales saludables será importante para mantener la salud de los trabajadores y así mismo para la satisfacción y la productividad del individuo; ya que un trabajador sano, es el factor más relevante de los procesos productivos. Por lo anterior La Constitución Política Colombiana en el artículo 25 de Los Derechos Fundamentales contempla “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”

En este contexto, la OMS (2010) propone motivar la creación de entornos de trabajo saludables los cuales deben incluir: Ambiente físico en óptimas condiciones, ambiente psicosocial, recursos y participación, lo cual se complementa con la propuesta de La Organización internacional del Trabajo (OIT), quien manifiesta que las organizaciones durante las últimas décadas, han visto la necesidad de implementar diseños estructurales y funcionales; ya que según cifras dadas por ésta misma organización, anualmente mueren dos millones de personas a causa de accidentes laborales y enfermedades generadas por el entorno laboral.

Ahora bien, el entorno laboral, con las múltiples situaciones de riesgo psicosocial que se pueden desencadenar a partir de las relaciones interpersonales en el trabajo; así como los procesos del trabajo, las exigencias del cargo, los horarios y demás elementos; generan en el trabajador tensiones que pueden desatar estados psicológicos y emocionales, manifiestos en diferentes trastornos como: (Depresión, ansiedad, insomnio, etc, tal y como lo menciona Villalobos (2004), Candamil, María del Socorro y Escobar Uribe,(1995); quienes establecen que “Los puestos de

trabajo. Cuyas tareas son repetitivas, pueden determinar trastornos fisiológicos y psicológicos como fatiga e insatisfacción recurrente”. (p.46) Estos factores estresantes revelan la importancia en el entorno laboral y de ésta manera la identificación de estrategias de intervención.

En este sentido, Salcedo (2011) plantea que las condiciones laborales en las que se desenvuelve el trabajador, son aquellas en las que el individuo interactúa dinámicamente con demandas y propuestas de la organización, las cuales al no cumplir con las expectativas personales, pueden generar en individuo efectos adversos a la salud e insatisfacción laboral.

Lo anterior ratifica la línea de pensamiento planteada por Sierra, Guecha y Rodríguez (2009), quienes citan la definición propuesta por el Ministerio de la Protección Social en la Resolución 2646 de 2008 en la cual definen el riesgo como la posibilidad de presentar una lesión, daño o enfermedad; mientras que el Riesgo Psicosocial lo definen como “ Aquellas variables asociadas a aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que al fusionar entre sí aumentan la probabilidad de enfermedad, física, mental y social, lesión o daño en el trabajador”(p.481). De igual forma y en esta misma línea de ideas, Villalobos(2004)definen los factores psicosociales como la “Condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés” (p.199).

Ahora bien y enlazando la idea anterior hace parte de éste gran grupo de los riesgos psicosociales el stress laboral, como una de los principales problemas a nivel mundial el cual comprende las exigencias mentales y psicológicas propias del cargo; como lo es la presión del tiempo, la carga

laboral, entre otras, las cuales se denominan “desgaste psicológico por el trabajo”. García, Sáez y Llor, (2000, p.215); y por otra parte los factores que regulan las anteriores y que hace referencia a la forma como el trabajo permite desarrollar un aprendizaje continuo, con posibilidad de la creatividad y el desarrollo de las habilidades.

El ministerio de la Protección Social de Colombia, mediante la Resolución 2646 de 2008, define el estrés como “La respuesta de un trabajador a nivel fisiológico y psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de las condiciones intralaborales y extra laborales” (p.2)

Es de vital importancia citar la definición de salud planteada por la Organización Mundial de la Salud OMS (1987) antes de abordar el término de salud Laboral planteada por ésta misma organización, la cual define la salud como “el estado completo de bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” y la salud laboral, como “aquella que se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores desarrollen su actividad de una manera digna y así mismo su participación con el fin de mejorar las condiciones de salud y seguridad”.

Es así como se genera la importancia de la salud laboral, como resultado del conflicto entre la salud y las condiciones del trabajo; cuyo objetivo principal es la prevención de la enfermedad y la promoción de ambientes laborales saludables y condiciones de trabajo adecuadas. Benavides, Ruiz y García, (2000).

Por lo anterior, Bree (2005), Quintanilla (2003), establecen que éstas estrategias dentro de la organización en todos los aspectos tales como Recurso Humano, estructura y demás, traen inmersas modificaciones y reacciones en los trabajadores, debido a los cambios que inmersamente generan, creando así la relación entre éste y los Riesgos psicosociales, las cuales pueden ser positivas o negativas; ésta última en algunas circunstancias puede ser defensivo, como resistencia al cambio. Gómez (2007)

Por lo anterior, actualmente las organizaciones se están percatando cada vez más de la importancia de crear programas que permitan mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores; buscando de ésta manera tener personas satisfechas dentro de las organizaciones; ya que los factores de riesgo deterioran las relaciones, con ausencia de estabilidad laboral, (Fidalgo, 2006), creando un gran impacto en las organizaciones. (Contreras, et al., 2009). Todo lo anterior deja ver la estrecha relación que existe entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional; ya que éste último tiene un efecto sobre varios aspectos del ser humano como lo son la satisfacción laboral, el desempeño del trabajador y la calidad de vida de las personas; así como lo manifiesta Díaz (1998), quien propone que las organizaciones constantemente insatisfacen a los trabajadores con el salario, malas relaciones interpersonales, deficiencia en la delegación de las responsabilidades, trabajos rutinarios, inestabilidad laboral entre otros. Ahora bien, Soler S (2008) plantea que el contexto físico, el trabajo en sí mismo y el contexto social, se relacionan con las necesidades y los valores del ser humano e influyen en la satisfacción en el trabajo.

La carga laboral y la claridad de las tareas a desarrollar por parte del trabajador, pueden influir directamente en la satisfacción laboral, lo cual puede generar como se mencionó anteriormente estados psicológicos no sanos, así como patologías a causa de un “desajuste organizacional”

French y Carplan (1973, p 30), al no cumplirse con las demandas personales en relación a las labores realizadas. (Velásquez, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior, el sector de la Vigilancia y Seguridad privada, cumple intrínsecamente con características que pueden evocar en el trabajador estados de estrés, cansancio y demás, debido a los largos periodos de prestación de la actividad, turnos rotatorios, prestación del servicio en jornadas nocturnas y en algunos casos el no reconocimiento de las horas extras, dominicales y demás. Por aludir un tema más elemental, la variación de jornadas en el desarrollo de las tareas, pueden producir desórdenes alimenticios por los pocos espacios de tiempo para comer en condiciones necesarias para el organismo, conduciendo a afecciones de cuidado como lo son las neurofísicas., trastornos del sueño, al no lograr la recuperación física requerida por el organismo, conllevando a carga mental o fatiga nerviosa, depresión e irritabilidad. (De Arquer, De Broquer, 2005)

Ahora bien, a lo largo de la historia, el ser humano siente la necesidad de establecer relaciones con las demás personas; todo esto por el ser el hombre un ser eminentemente social y necesita de sus semejantes. (Bona, y Oliva, 2000). Por lo anterior, como menciona Martín (2006), si a un trabajador al interior de la organización, con ausencia de apoyo social llevará a dicho trabajador a laboral de manera monótona, desanimado, desmotivado, con frecuencia en la rotación de personal acompañado de fatiga laboral y un bajo desempeño; todo esto conlleva a la insatisfacción laboral y deficiencia en la convivencia social. (Kinicki et al. 2003).

Ampliando la idea anterior, se ha venido investigando sobre la violencia más allá de la agresión física. (Góngora, Labera y Rivas, 2002). La violencia laboral, en cualquiera de sus expresiones,

como por ejemplo los actos de “sabotaje laboral”; expresión acuñada por (Fernández G, 2006, p 19) es considerado uno de los riesgos psicosociales de mayor importancia al interior de las empresas y ha venido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006), trayendo como consecuencia disminución en calidad de vida laboral, con amplias repercusiones como lo es atentar contra la “dignidad e integridad moral del trabajador” (Martínez A, 2007 p. 39).

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Ahora bien, Giraldo, A. (2004), realizó una encuesta el 19 de agosto de ése mismo año en las cinco ciudades principales de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga), encontrándose que el 20,9% de los encuestados, declararon haber sufrido en algún momento de su vida laboral de acoso al interior de la organización, lo cual se convirtió en una alerta a nivel nacional. Lo anterior se complementó con un estudio descriptivo realizado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad de Antioquia en el año (2004) sobre la violencia en el trabajo en empresas de las principales ciudades Colombianas de diferentes actividades económicas entre éstas de Vigilancia y Seguridad “Privada” como lo es la población de nuestro tema de investigación, encontrándose que “[...] el acoso laboral está interfiriendo en el clima organizacional y la salud y vida de los trabajadores” (Giraldo A. 2004 p,41); así mismo se pone en manifiesto que las cifras reportadas (19,8%) en nuestro país, duplica las cifras de los países Europeos y esto ya hace 11 años, solicitando a los entes de control importantes medidas de intervención a nivel nacional en cuanto a la identificación e intervención en riesgos psicosociales.

Los anteriores datos, dejan ver que son de vital importancia su intervención oportuna debido también a la extensión y crecimiento de los factores psicosociales, y al aumento de las empresas dedicadas a la prestación de servicios; las cuales por su razón social requieren estar en continua relación con el cliente o usuario, en una interacción social donde las emociones y el manejo de las mismas será crucial en el desempeño de su labor. Nogareda C, (2004). Por lo anterior nuestro tema de interés es el sector de Vigilancia y seguridad privada, el cual ha tenido un crecimiento considerable durante los últimos años, según los reportes de la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada en Colombia, consecuencia al auge de la inseguridad nacional y la intención de salvaguardar los patrimonios y la seguridad propia.

Ahora bien, la legislación Colombiana ha tenido grandes avances en cuanto a los factores de riesgo psicosociales; ya que el Ministerio de la Protección Social a partir del año (2008) en la Resolución 2646, define los riesgos psicosociales “Como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios del trabajador, que en una interacción dinámica, influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores”; en estos términos, se determina una responsabilidad legal, que busca espacios laborales que promueven el bienestar del trabajador en su entorno, con un ambiente de trabajo seguro y saludable, propiciando así calidad de vida laboral. (Seabury, Lakdawalla y Reville 2005).

La legislación laboral Colombiana, destaca el planteamiento de la ley 1010 del 2006, la cual plantea medidas de prevención y sanciones ante el acoso laboral y otros hostigamientos que se generan en las relaciones laborales; luego, aparece la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social en año 2008, la cual establece disposiciones y responsabilidades en cuanto a la identificación permanente por parte de las empresas de los factores de riesgo psicosocial en el

entorno laboral; buscando así comprometer a los diferentes actores sociales frente a la atención de posibles patológicas de origen laboral y cuya asociación directa con el estrés laboral pueden evidenciar una alerta de intervención.

Así mismo, el Ministerio de la protección social, realiza en el año 2007 la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y de trabajo, obteniendo como resultado una “alta exposición a los factores de Riesgo psicosocial”, el cual contrata a la Universidad Pontificia Javeriana para la creación de los instrumentos necesarios para lograr la identificación de dichos factores y así obtener la batería que presenta el Ministerio de la Protección social.

Por lo anterior y para la realización de dicha investigación, se aplicó el cuestionario de identificación de factores Intralaboral, la cual agrupa a trabajadores del área operativa y administrativa. Dicho cuestionario, se ratificó en 16 dimensiones integradas por 22 factores, calculando coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario y cuya confiabilidad se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach de (0.937).

Estos factores intralaborales los define (Villalobos, G. 2005), como aquellas características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Estas condiciones intralaborales (control sobre el trabajo, habilidades destrezas y recompensas) deben ser la principal motivación del trabajador; ya que un trabajador satisfecho aumentará su productividad y por consiguiente reducirán los factores de riesgo.

Dentro de la identificación se tienen en consideración cada uno de los factores mencionados por la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 6 factores Intralaborales que deben evaluar los

empleadores por lo que la técnica responde oportunamente a cada uno de los aspectos requeridos por los literales mencionados a continuación: (Ministerio de la protección social, Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23)

a) Gestión organizacional: Comprende las características inherentes a la organización del recurso humano; siendo esto el estilo de mando, las formas de pago, el tipo de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los elementos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios. Por lo anterior, Uribe, Garrido y Rodríguez (2011) plantean que las contrataciones a término definido generan más estabilidad laboral en los trabajadores; mientras que las contrataciones a término indefinido generan intranquilidad y condiciones menos favorables. Por lo anterior, si la gestión organizacional no está enfocada en la calidad de vida laboral de sus trabajadores, dará como resultado conductas indeseables, lo cual impactará directamente en la productividad y en el desarrollo de la organización. (Zuluaga, 2013)

b) Características de la organización del trabajo: Comprende las formas de comunicación, la tecnología, la organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor. Por lo anterior cabe la pena resaltar, que la tecnificación ha traído consigo grandes problemas a nivel laboral, ya que las organizaciones con el pasar de los años se han venido preocupando más por las nuevas tecnologías, las máquinas y no los usuarios o clientes; disminuyendo la participación de los trabajadores; tal y como lo menciona Blacker y Brown (1986); lo cual trae consigo problemas de comunicación y falta de diálogo en la toma de decisiones a nivel organizacional.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo; las cuales son de vital importancia si funcionan de manera positiva dentro de la organización, ya que en éste contexto se reduciría el riesgo psicosocial. Es así como se hace importante la calidad en los canales de comunicación, las relaciones interpersonales a nivel organizacional, lo cual hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre la labor a desarrollar y así mismo un trabajo justo digno por parte de sus compañeros y sus superiores. (Guerreo y Puerto, 2007)

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); la cual puede generar sobrecarga laboral, el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles. Así mismo la carga mental comprende el procesamiento de la información, el nivel de esfuerzo que se requiere para lograr mantener el equilibrio mental, por cuanto el trabajo exige el mantenimiento constante del mismo, con el fin de que no se experimenten momentos de fatiga, cansancio, somnolencia o cambios en el rendimiento laboral. (De Arquer y Nogareda, 2001)

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e

implica el uso de los componentes del sistema osteomusculares, cardiovascular y metabólico. Estos factores comportan riesgos para la salud, alterando diferentes sistemas del ser humano, generando amenazas para salud en general. (Guerrero, 2006)

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos como temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración, condiciones climáticas; de diseño del puesto y de saneamiento, (De Arquer, 1999), como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales y a su vez son aspectos que pueden conllevar a la insatisfacción y frustración del trabajador, así como lo menciona (Herberg, 1959) ya que como se ha mencionado, el medio ambiente físico laboral en el cual se desempeña un trabajador, puede llegar a desencadenar restricciones e incomodidades en el sujeto, poniendo a prueba su equilibrio mental. (Dolan, García y Diez-Piñol , 2005)

g) Interfase persona–tarea:” Evalúa el conocimiento y habilidades que tiene una persona en relación con las exigencias del cargo; así como la autonomía del mismo” (Batería de instrumentos para le evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23).

h) Jornada de trabajo: Evaluación sobre la duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; horas extras mensuales, así como los tiempos de descanso. (Batería de instrumentos para le evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23).En consecuencia, se convierte en un estresor laboral, el exceso de la laboral en las jornadas de trabajo, así como los turnos nocturnos, (Arévalo G, Guerrero J, 2006), el cual se caracteriza porque garantiza un trabajo de 24 horas en turnos

de mañana, tarde y noche. (Rázminas A, 1991). Por lo anterior, se convierten en un riesgo psicosocial, ya que afecta al trabajador como ser eminentemente social; teniendo en cuenta que los espacios que tendría para sus interacciones sociales estarán ocupados en el desempeño de su labor, lo que implica que su entorno social no está dado para responder a éste tipo de necesidades.

Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc

Los factores anteriormente mencionados son identificados a través de cuatro principales dominios. Para comprenderlo de una mejor manera, se parte de la definición de condiciones Intralaborales.

Dominios Intralaborales de acuerdo a la evaluación a través del Instrumento

Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda – control y apoyo social de Karateka, Theorel y Johnson,(1990) del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005).

A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones Intralaborales. Los dominios considerados son: Demandas del trabajo; Control; Liderazgo - Relaciones sociales y Recompensa.

a) **Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativa, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y jornada de trabajo. Así mismo comprende 6 dimensiones que son: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y las demandas emocionales.(Batería de instrumentos para le evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23).

b) **Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y

tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía; el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos; la participación y manejo del cambio; la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. Para esto, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010), relaciona éste dominio con los recursos que ofrece las organizaciones a los trabajadores para de ésta manera propiciar la toma de decisiones en la ejecución de su trabajo. El concepto de Control sobre el trabajo es lo más importante en cuanto a la salud y según Karasek (1976), abarca las dimensiones de autonomía y el libre desarrollo de las habilidades; permitiendo de ésta manera que se logre un alto control sobre el trabajo. Este dominio contiene 5 dimensiones que son: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.(Batería de instrumentos para le evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23).

c) **Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo:** alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y colaboradores cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos; las características de las interacciones; los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social y los aspectos emocionales como la cohesión. Las dimensiones que se encuentran en éste dominio son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. (Batería de instrumentos para le evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2007, pp. 22- 23).

Recompensa: trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución: económica y de estima al justo trabajo desarrollado. Robbins (1996) manifiesta que la recompensa por parte de los directivos de la organización es uno de los factores más importantes para mantener la motivación de un trabajador, como respaldo a la labor desarrollada, lo cual conlleva a una mayor productividad, poca rotación y ausentismo laboral, aumentando así los niveles de satisfacción laboral.

Para la medición de todos los dominios con sus respectivas dimensiones el instrumento en su forma B, contiene en su totalidad de 97 ítems. Cada uno de ellos tiene una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador debe escoger una opción de respuesta. La respuesta seleccionada debe ser marcada con una X en el espacio indicado. La escala de respuesta investiga la frecuencia de evento de una situación y por consiguiente muestra opciones que van en una

escala desde siempre hasta nunca. Dichas alternativas son: Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Las calificaciones de cada uno de los ítems se realizan con valores que oscilan entre 0 y 4. Los anteriores valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto del cuestionario. Las opciones de los ítems (Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual muestra que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Estos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene una valor de (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario.

Metodología

Tipo de proyecto. Se trata de una investigación de orden cuantitativo descriptivo transaccional. Según lo señala Hernández Sanpieri (2006); el enfoque cuantitativo 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 la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Descriptivo Transaccional ya que tiene como objetivo indagar las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación. El procedimiento consiste en medir, o ubicar a un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto y proporcionar su descripción.

Población. 108 sujetos distribuidos entre Guardas de seguridad, y funcionarios administrativos de la empresa COAVIN CTA.

Método. Se empleó una técnica de muestreo, más exactamente, se empleó un muestreo por conveniencia. Los sujetos fueron seleccionados en función de su accesibilidad. La técnica se seleccionó, en razón a que se consideró la más sencilla de adelantar, la más económica y la que menor tiempo conllevaba.

Instrumentos.

Se empleó *el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y B*, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las Baterías de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Las formas A y B del *Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral* se encuentran diseñadas para ser aplicadas según el nivel ocupacional de los trabajadores. La forma A de cuestionario aplica para jefes y profesionales técnicos; en tanto que la forma B aplica para auxiliares y operarios.

Los dominios considerados por el cuestionario en sus dos formas son: *Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas*. A su vez, estos dominios se encuentran integrados por dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones intralaborales en su forma A y 16 en su forma B. La tabla 1 deja ver la estructura del cuestionario de acuerdo a los dominios y dimensiones que lo conforman.

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B)

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relaciones con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✗
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✓
	Demandas de carga mental	✓	✗
	Consistencia del rol	✓	✓
Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓	
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓
✓	Dimensión evaluada		
✗	Dimensión no evaluada		

El cuestionario en su forma A consta de 123 ítems, en tanto que la forma B consta de 97 ítems.

En la tabla 2 se pueden ver el número de ítem mediante los cuales se evalúan los dominios y las dimensiones.

Tabla 2. Número de ítems por dominios y dimensiones en las formas A y B

Dominios	Dimensiones	Forma A Cantidad de ítems	Forma B Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relaciones con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		41	30
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4	4
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		21	18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	4
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	No evalúa
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	5	No evalúa
Subtotal ítems de demandas del trabajo		50	39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	6	6
Subtotal ítems de recompensa		11	10
Total intralaboral		123	97

Características psicométricas de validez y confiabilidad del instrumento.

Validez. La Universidad Pontificia Javeriana de Bogotá, autores del instrumento señalan que la determinación de la validez, se estimó a partir de dos procedimientos estadísticos: el análisis factorial y los coeficientes de correlación.

El análisis factorial se llevó a cabo mediante el método de factores principales y rotación oblicua varimax, obteniéndose para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores; mientras que para el

cuestionario forma B, se identificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores; corroborándose con ello que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, siendo ello buen indicio de la validez del constructo de los instrumentos.

El cálculo de los coeficientes de correlación se llevó a cabo mediante el test de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A como para la B, señalándose que los resultados ratifican la validez de constructo de los instrumentos.

Los autores reportan que en la forma A se encontró que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo el 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa (sig 0,01 unilateral). En la forma B, encontraron que 31,25% (5 de 16) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral; 56,25% (9 de 16) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 12,5% (2 de 16) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa (sig 0,01 unilateral).

Confiabilidad. Frente a la confiabilidad del instrumento, los autores reportan que esta se estableció a través del cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con un alto nivel de consistencia interna, lo cual indica buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937.

Aplicación y calificación del instrumento

Aplicación. Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente. La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Los cuestionarios en sus formas A y B se diligenciaron por Autoaplicación.

Calificación. Los ítems, dimensiones y dominios en el instrumento son calificados de forma que se interpreta que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, que igual aplica para la puntuación total del cuestionario. Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario (por sumatoria de ítems).

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario. En las tabla 3 y 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A y de la forma B.

Tabla 3. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A

Ítems forma A	Calificaciones de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	4	3	2	1	0

Tabla 4. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B

Ítems forma B	Calificaciones de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4 5 6 9 12 14 22 24 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 97	0	1	2	3	4
1 2 3 7 8 10 11 13 15 18 19 20 21 23 25 26 27 28 66 89 90 91 92 93 94 95 96	4	3	2	1	0

Los puntajes brutos de las dimensiones se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. En la tabla 5 se indica cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario.

Tabla 5. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B)

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relaciones con los colaboradores (subordinados)	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

En las tablas 6, 7, 8 y 9 se presentan los baremos de las formas A y B para cada una de las dimensiones, dominios y para el total del cuestionario.

Tabla 6. Baremos para las dimensiones de la forma A

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo de apreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relaciones con los colaboradores (subordinados)	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad del rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 7. Baremos para las dimensiones de la forma B

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo de apreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad del rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 8. Baremos para los dominios de las formas A y B

Forma A					
Dimensiones	Sin riesgo o riesgo de apreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100
Forma B					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Tabla 9. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B

	Sin riesgo o riesgo de apreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Procedimiento

Fase I: Búsqueda de Factor de riesgo psicosocial Intralaboral en la presente investigación: Se realizó una revisión de los resultados arrojados en las evaluaciones de desempeño del personal Administrativo y Operativo de COAVIN CTA.

Seguido de esto se realizó un encuentro junto con la líder del Proceso de Gestión Humana de COAVIN CTA con el personal operativo y administrativo, en donde se realizó de manera general la retroalimentación de los resultados arrojados en las evaluaciones de desempeño y se brindó el espacio para que expusieran sus puntos de vista.

Selección de la Muestra: Se concretó que la población que se abordaría sería el personal administrativo y operativo de COAVIN CTA.

Fase II: Identificación del instrumento a emplearse para la identificación de factores de riesgos psicosocial intralaboral presentes en guardas de seguridad de la cooperativa de vigilancia Coavin CTA. Y elaboración del anteproyecto investigativo a presentarle a la Facultad de Psicología de la UPB Bucaramanga: Se estableció que la herramienta que se emplearía para la presente investigación sería la encuesta intralaboral del Ministerio de la Protección Social. Se procedió a la elaboración de la propuesta.

Fase III: Aprobación de la propuesta de investigación por parte de la Facultad de Psicología de la UPB Bucaramanga y presentación ante los directivos de COAVIN CTA: Una vez aprobado el anteproyecto por parte del Comité de trabajo de grado de la facultad de psicología de la UPB Bucaramanga, se procedió a presentarlo ante los directivos de COAVIN CTA en reunión de Junta; en donde se dio vía libre a la ejecución del mismo.

Fase IV: Encuentros de socialización de la Investigación a realizar y explicación de la Batería a emplear y los cuestionarios a aplicar: Se realizaron algunos encuentros con el personal tanto administrativo como operativo; en donde se les dio a conocer la importancia y la necesidad de

abordar el tema del riesgo psicosocial en COAVIN CTA , se les mostro y explico la Bateria a emplear y los cuestionarios a aplicar, de igual forma se les informo que la participación a dicha investigación seria voluntaria y de ninguna manera incidía en la permanencia en la Cooperativa.

Posterior a esto se realizaron algunos encuentros en donde se abordaron los temas de los cuatro dominios que se tendrían en cuenta en el abordaje de la investigación.

Fase V: Aspectos éticos

Consentimiento informado. Los sujetos que participaron en la Investigación fueron informados acerca de los beneficios y los riesgos del estudio. Se les pidió participar de manera voluntaria y con veracidad en el proceso de Investigación mediante documento de consentimiento informado, comprometiéndose las investigadoras en conservar la confidencialidad de los datos obtenidos.

Ver anexo 1.

Fase VI: Criterios de inclusión:

- Ser empleado de la empresa COAVIN CTA con no menos de 6 meses de permanencia en el cargo.
- Empleados que acepten participar voluntariamente en el estudio firmando el consentimiento informado correspondiente.
- Obtener la autorización de los Directivos de la empresa.

Criterios de exclusión:

- Empleados que acepten voluntariamente participar del estudio.
- Que el empleado lleve menos de 6 meses de permanencia en el cargo.

Fase VII: Ficha de datos generales: Previo al cuestionario, también se aplicó una ficha con la cual se buscó recopilar datos generales de los participantes del estudio. Con la ficha se identificaron variables como Sexo, Edad, Nivel de estudios y Cargo que desempeña.

Fase VIII: Aplicación del Instrumento: Teniendo en cuenta el tipo de población que se abordaría, su grado de escolaridad, y los turnos que se manejan dentro de la actividad laboral que se realiza; el personal fue convocado por grupos para la aplicación de la herramienta.

Fase IX: Análisis de datos

La información fue ordenada y procesada empleando el programa estadístico SPSS versión 22. En la presentación de los resultados, teniendo en cuenta el factor Nivel ocupacional, se emplearon frecuencias y porcentajes que señalan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral que presenta la población objeto de este estudio.

RESULTADOS

En la presentación de los resultados obtenidos con base en los objetivos planteados para el estudio, inicialmente se caracteriza a la población participante, posteriormente se describen los niveles de riesgo psicosocial intralaboral que presenta la población objeto del estudio.

Caracterización sociodemográfica

La caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio, según nivel ocupacional, sexo, edad y nivel de estudios, puede verse en la tabla 10.

Tabla 10. Caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio

		Nivel ocupacional			
		Jefes y profesionales		Auxiliares y operarios	
		técnicos			
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Sexo	Femenino	3	33,3	5	5,1
	Masculino	6	66,7	94	94,9
Edad	21-40	5	55,6	58	58,6
	41-60	4	44,4	41	41,4
	Ninguno	0	,0	0	,0
Nivel de estudios	Primaria incompleta	0	,0	5	5,1
	Primaria completa	0	,0	0	,0
	Bachillerato incompleto	0	,0	23	23,2

	Bachillerato completo	7	77,8	63	63,6
	Técnico/tecnológico incompleto	0	,0	2	2,0
	Técnico/tecnológico completo	0	,0	2	2,0
	Profesional incompleto	0	,0	0	,0
	Profesional completo	2	22,2	1	1,0
	Carrera militar/policía	0	,0	3	3,0
	Post-grado incompleto	0	,0	0	,0
	Post-grado completo	0	,0	0	,0
	Guarda de Seguridad	0	,0	97	98,0
Nombre del cargo	Jefe de recursos humanos	0	,0	1	1,0
	Radio operador	0	,0	1	1,0
	Funcionarios administrativos	9	100,0	0	,0

La población objeto de estudio estaba constituida por 108 sujetos. Por su nivel ocupacional, en mayor proporción correspondía a auxiliares y operarios (92,7%); seguido, con menor proporción, por los jefes y profesionales técnicos (8,3%).

Entre los jefes y profesionales técnicos, por sexo, la mayor proporción correspondía a hombres (66,7%), frente a las mujeres (33,3%). En promedio, la edad entre los jefes y profesionales técnicos era de 37,3 años, en un rango de edad que iba de los 21 a los 60 años, siendo mayor la proporción de quienes tenían de 21 a 40 años (55,6%), frente a los que tenían entre 41 y 60 años (44,4%). Una mayor proporción de jefes y profesionales técnicos presentaba como nivel de estudios bachillerato completo (77,8%), seguido, con menor proporción, por quienes tenían carrera profesional completa (22,2%).

Entre los auxiliares y operarios, por sexo, al igual que entre los jefes y profesionales técnicos, la mayor proporción correspondía a hombres (94,9%), frente a las mujeres (5,1%). En promedio, entre los auxiliares y operarios, la edad era de 38 años, en un rango de edad que iba de los 21 a los 60 años, siendo mayor la proporción de quienes tenían de 21 a 40 años (58,6%), frente a los que tenían entre 41 y 60 años (41,4%). Una mayor proporción de auxiliares y operarios presentaba como niveles de estudio bachillerato completo (63,6%), seguido, con menor proporción, por quienes tenían bachillerato incompleto (23,2%) y primaria incompleta (5,1%).

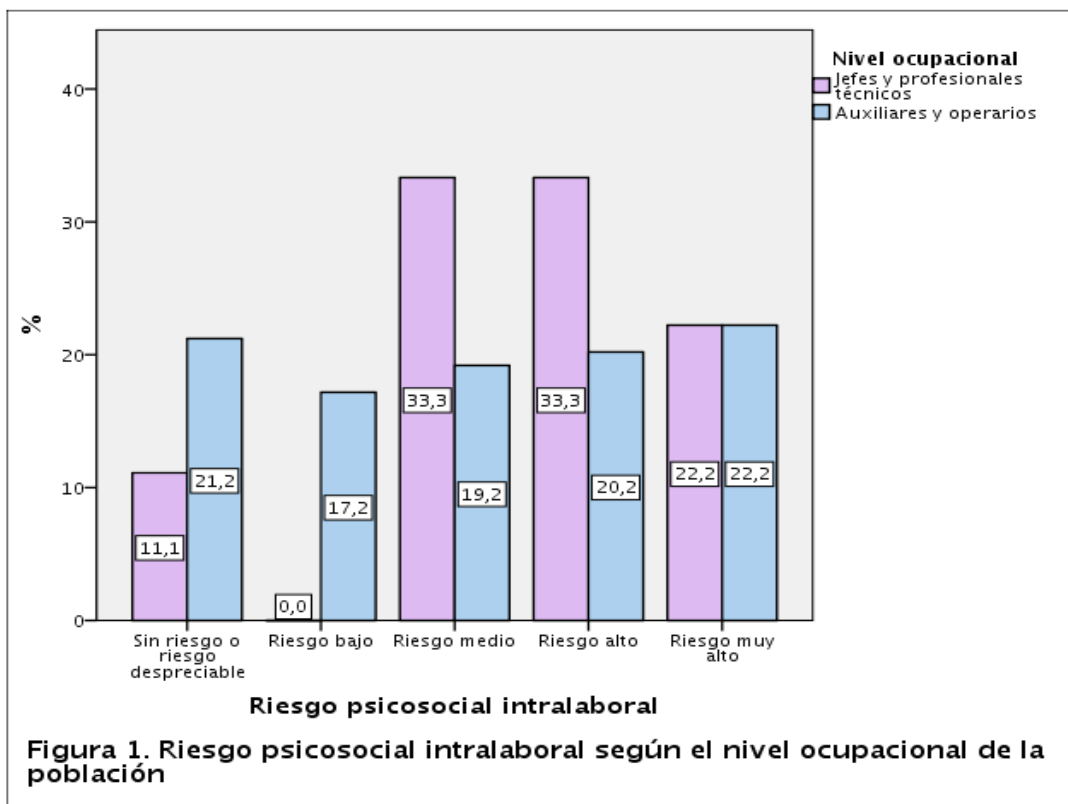
Riesgo psicosocial intralaboral

En la tabla 11 y figura 1, se indican los niveles de riesgo psicosocial intralaboral identificados mediante la información recopilada con el cuestionario para la evaluación de factores de riesgo entre los jefes y profesionales técnicos y los auxiliares y operarios.

Tabla 11. Riesgo psicosocial intralaboral según el nivel ocupacional de la población

Nivel ocupacional		Riesgo psicosocial intralaboral					Total
		Ausente o escaso	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Jefes y profesionales técnicos	Recuento	1	0	3	3	2	9
	% dentro de Nivel ocupacional	11,1	0,0	33,3	33,3	22,2	100,0
	Auxiliares y	21	17	19	20	22	99

operarios	% dentro de						
	Nivel	21,2	17,2	19,2	20,2	22,2	100,0
	ocupacional						
	Recuento	22	17	22	23	24	108
Total	% dentro de						
	Nivel	20,4	15,7	20,4	21,3	22,2	100,0
	ocupacional						



La tabla y figura dejan ver la presencia de un grupo significativo de sujetos con riesgo psicosocial intralaboral muy alto (22,2%) o alto (21,3%). Por nivel de ocupación, el nivel de riesgo psicosocial intralaboral muy alto se presenta, en proporciones similares de jefes y profesionales técnicos (22,2%) y auxiliares y operarios (22,2%); en tanto que el nivel alto de riesgo psicosocial

intralaboral se presenta en una mayor proporción de jefes y profesionales técnicos (33,3%), frente a los auxiliares y operarios (20,2%). Los niveles de riesgo identificados presentan una amplia o una importante posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Ello implica que las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata o intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En la tabla 12 pueden observarse los niveles de riesgo psicosocial intralaboral que se presentan entre la población de jefes y profesionales técnicos según el dominio.

Tabla 12. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral por dominios en la población de jefes y profesionales técnicos

Dominios	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	11,1
	Riesgo bajo	3	33,3
	Riesgo medio	2	22,2
	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	2	22,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
Control sobre el trabajo	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo alto	3	33,3
	Riesgo muy alto	3	33,3
Demandas del trabajo	Riesgo bajo	1	11,1

	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	7	77,8
	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
	Riesgo bajo	2	22,2
Recompensas	Riesgo medio	3	33,3
	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	1	11,1

Tal como puede observarse en la tabla 12, los dominios que entre los jefes y profesionales técnicos mayor aportan a generar niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto son Demandas del trabajo (77,8%), le siguen, con menor proporción, Control sobre el trabajo (33,3%) y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (22,2%).

Las dimensiones que en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral presentes entre los jefes y profesionales técnicos, pueden verse en la tabla 13.

Tabla 13. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la población de jefes y profesionales técnicos

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Características del	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	11,1

liderazgo	Riesgo bajo	2	22,2
	Riesgo medio	2	22,2
	Riesgo alto	2	22,2
	Riesgo muy alto	2	22,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	11,1
Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo bajo	2	22,2
	Riesgo medio	3	33,3
	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	2	22,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
Retroalimentación del desempeño	Riesgo bajo	2	22,2
	Riesgo medio	3	33,3
	Riesgo alto	2	22,2
	Riesgo muy alto	0	,0
	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	11,1
Relaciones con los colaboradores	Riesgo bajo	3	33,3
	Riesgo medio	2	22,2
	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	2	22,2

De acuerdo con la tabla, tres de las dimensiones que constituyen el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, exceptuando Retroalimentación del desempeño, aportan con similar proporción a la presencia de niveles de riesgo muy alto en este dominio, entre los jefes y profesionales técnicos (22,2%).

La tabla 14, plasma niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones que en Control sobre el trabajo, se presentan entre los jefes y profesionales técnicos.

Tabla 14. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio

Control sobre el trabajo en población de jefes y profesionales técnicos

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Claridad de rol	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
	Riesgo bajo	3	33,3
	Riesgo medio	3	33,3
	Riesgo muy alto	1	11,1
Capacitación	Sin riesgo o riesgo despreciable	7	77,8
	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo medio	1	11,1
Participación y manejo del cambio	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	33,3
	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo alto	2	22,2

	Riesgo muy alto	3	33,3
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	11,1
	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo medio	2	22,2
	Riesgo muy alto	5	55,6
Control y autonomía sobre el trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
	Riesgo muy alto	7	77,8

Tal como lo muestra la tabla, las dimensiones Control y autonomía sobre el trabajo (77,8%), Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos (55,6%) y Participación y manejo del cambio (33,3%), son las dimensiones que en mayor proporción aportan a la presencia de niveles de riesgo muy alto en este dominio entre los jefes y profesionales técnicos.

Las dimensiones que en Demandas del trabajo, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral, pueden verse en la tabla 15.

Tabla 15. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio

Demandas del trabajo en población de jefes y profesionales técnicos

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
	Riesgo bajo	2	22,2

	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	4	44,4
	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo medio	2	22,2
Demandas emocionales	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	5	55,6
	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	33,3
	Riesgo bajo	1	11,1
Demandas cuantitativas	Riesgo medio	2	22,2
	Riesgo alto	2	22,2
	Riesgo muy alto	1	11,1
Influencia del trabajo	Riesgo bajo	1	11,1
sobre el entorno	Riesgo alto	2	22,2
extralaboral	Riesgo muy alto	6	66,7
	Riesgo medio	2	22,2
Exigencias de	Riesgo alto	3	33,3
responsabilidad del cargo	Riesgo muy alto	4	44,4
Demandas de carga	Riesgo medio	2	22,2
mental	Riesgo alto	3	33,3

	Riesgo muy alto	4	44,4
	Riesgo medio	3	33,3
Consistencia del rol	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	5	55,6
	Riesgo medio	3	33,3
Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo alto	1	11,1
	Riesgo muy alto	5	55,6

Siete de las ocho dimensiones que constituyen el dominio Demandas del trabajo, excepto por la dimensión Demandas cuantitativas (11,1%), en proporciones elevadas aportan a la presencia de niveles de riesgo muy alto en este dominio entre los jefes y profesionales técnicos. Se destacan por ser las de mayor proporción, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (66,7%), Demandas emocionales (55,6%) y Demandas de la jornada de trabajo (55,6%), que hacen presencia en más del 50,0% de los casos.

Las dimensiones que en Recompensas, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral, pueden verse en la tabla 16.

Tabla 16. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio

Recompensas en la población de jefes y profesionales técnicos

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	8	88,9
	Riesgo muy alto	1	11,1
Reconocimiento y compensación	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	22,2
	Riesgo bajo	1	11,1
	Riesgo medio	1	11,1
	Riesgo alto	5	55,6
	Riesgo muy alto	0	,0

En las dimensiones del dominio Recompensas, los niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto se presentan, aun cuando en escasa proporción, en la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo (11,1%). En este dominio es significativo el aporte que hace al nivel de riesgo psicosocial intralaboral alto la dimensión Reconocimiento y compensación (55,6%).

En la tabla 17 se pueden ver los niveles de riesgo psicosocial intralaboral que se presentan entre la población de auxiliares y operarios según el dominio.

Tabla 17. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral por dominios en la población de auxiliares y operarios

Dominio	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	30	30,3
	Riesgo bajo	22	22,2
	Riesgo medio	18	18,2
	Riesgo alto	12	12,1
	Riesgo muy alto	17	17,2
Control sobre el trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	21	21,2
	Riesgo bajo	29	29,3
	Riesgo medio	22	22,2
	Riesgo alto	10	10,1
	Riesgo muy alto	17	17,2
Demandas del trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	6	6,1
	Riesgo bajo	16	16,2
	Riesgo medio	19	19,2
	Riesgo alto	19	19,2
	Riesgo muy alto	39	39,4
	Sin riesgo o riesgo despreciable	35	35,4

Recompensas	Riesgo bajo	23	23,2
	Riesgo medio	15	15,2
	Riesgo alto	14	14,1
	Riesgo muy alto	12	12,1

Los dominios con niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto entre la población de auxiliares y operarios se presentan en mayor proporción en Demandas del trabajo (39,4%), seguido, con menor proporción, por Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (17,2%), Control sobre el trabajo (17,2%) y Recompensas (12,1%).

Las dimensiones que en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral entre los auxiliares y operarios, pueden verse en la tabla 18.

Tabla 18. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo entre la población de auxiliares y operarios

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
	Sin riesgo o riesgo despreciable	35	35,4
Características del liderazgo	Riesgo bajo	13	13,1
	Riesgo medio	16	16,2
	Riesgo alto	17	17,2

	Riesgo muy alto	18	18,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	27	27,3
	Riesgo bajo	18	18,2
Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo medio	22	22,2
	Riesgo alto	13	13,1
	Riesgo muy alto	19	19,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	35	35,4
	Riesgo bajo	22	22,2
Retroalimentación del desempeño	Riesgo medio	13	13,1
	Riesgo alto	25	25,3
	Riesgo muy alto	4	4,0

De acuerdo con la tabla, las dimensiones que entre los auxiliares y operarios en mayor proporción aportan a los niveles de riesgo psicosocial muy alto en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, son Relaciones sociales en el trabajo (19,2%) y Características del liderazgo (18,1%).

Las dimensiones que en Control sobre el trabajo, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral entre los auxiliares y operarios, pueden verse en la tabla 19.

Tabla 19. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones del dominio**Control sobre el trabajo entre la población de auxiliares y operarios**

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Claridad de rol	Sin riesgo o riesgo despreciable	45	45,5
	Riesgo bajo	8	8,1
	Riesgo medio	14	14,1
	Riesgo alto	19	19,2
	Riesgo muy alto	13	13,1
Capacitación	Sin riesgo o riesgo despreciable	72	72,7
	Riesgo bajo	14	14,1
	Riesgo medio	6	6,1
	Riesgo alto	6	6,1
	Riesgo muy alto	1	1,0
Participación y manejo del cambio	Sin riesgo o riesgo despreciable	27	27,3
	Riesgo bajo	23	23,2
	Riesgo medio	11	11,1
	Riesgo alto	22	22,2
	Riesgo muy alto	16	16,2
Oportunidades de	Sin riesgo o riesgo despreciable	27	27,3

desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	Riesgo bajo	16	16,2
	Riesgo medio	15	15,2
	Riesgo alto	25	25,3
	Riesgo muy alto	16	16,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	17	17,2
Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo bajo	22	22,2
	Riesgo medio	27	27,3
	Riesgo alto	1	1,0
	Riesgo muy alto	32	32,3

Son las dimensiones Control y autonomía sobre el trabajo (32,3%), Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos (16,2%) y Participación y manejo del cambio (16,2%%), quienes en mayor proporción aportan a la presencia de niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto en el dominio Control sobre el trabajo entre los auxiliares y operarios.

Las dimensiones que en el dominio Demandas del trabajo, en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral entre los auxiliares y operarios, pueden verse en la tabla 20.

Tabla 20. Nivel de riesgo en las dimensiones del dominio Demandas del trabajo en población de auxiliares y operarios

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Sin riesgo o riesgo despreciable	43	43,4
	Riesgo bajo	18	18,2
	Riesgo medio	11	11,1
	Riesgo alto	16	16,2
	Riesgo muy alto	11	11,1
Demandas emocionales	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1,0
	Riesgo bajo	16	16,2
	Riesgo medio	27	27,3
	Riesgo alto	19	19,2
	Riesgo muy alto	36	36,4
Demandas cuantitativas	Sin riesgo o riesgo despreciable	46	46,5
	Riesgo bajo	23	23,2
	Riesgo medio	9	9,1
	Riesgo alto	10	10,1
	Riesgo muy alto	11	11,1
Influencia del trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	21	21,2

sobre el entorno	Riesgo bajo	17	17,2
extralaboral	Riesgo medio	12	12,1
	Riesgo alto	33	33,3
	Riesgo muy alto	16	16,2
	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	14,1
Demandas de carga mental	Riesgo bajo	29	29,3
	Riesgo medio	17	17,2
	Riesgo alto	24	24,2
	Riesgo muy alto	15	15,2
Demandas de la jornada de trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1,0
	Riesgo bajo	5	5,1
	Riesgo medio	18	18,2
	Riesgo alto	38	38,4
	Riesgo muy alto	37	37,4

Las dimensiones que en el dominio Demandas del trabajo en mayor proporción aportan a los muy altos niveles de riesgo psicosocial intralaboral presentes en auxiliares y operarios se encuentran Demandas de la jornada de trabajo (37,4%) y Demandas emocionales (36,4%).

Las dimensiones que en el dominio Recompensas en mayor proporción aportan a los niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral presente entre los auxiliares y operarios, pueden verse en

la tabla 21.

Tabla 21. Nivel de riesgo en las dimensiones del dominio Recompensas en la población de auxiliares y operarios

Dimensiones	Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	70	70,7
	Riesgo bajo	8	8,1
	Riesgo medio	8	8,1
	Riesgo alto	4	4,0
	Riesgo muy alto	9	9,1
Reconocimiento y compensación	Sin riesgo o riesgo despreciable	29	29,3
	Riesgo bajo	24	24,2
	Riesgo medio	21	21,2
	Riesgo alto	17	17,2
	Riesgo muy alto	8	8,1

De acuerdo con la tabla, es poco significativo el aporte proporcional que hacen las dimensiones del dominio Recompensas a los muy altos niveles de riesgo psicosocial intralaboral que se presentan entre la población de auxiliares y operarios.

DISCUSION

“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, debido a que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo,” Mansilla Izquierdo Fernando (recuperado 2015).

“Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol. ”Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Mansilla Izquierdo Fernando (recuperado 2015).

Frente a la presencia de situaciones como las planteadas anteriormente en la población operativa y administrativa de COAVIN CTA, y los resultados arrojados en la evaluación de desempeño de dicho personal, durante el primer semestre del año 2015 y más allá de dar cumplimiento a lo emanado por la Resolución 2646 DE 2008, surge la necesidad de indagar y abordar en la

identificación de factores de Riesgo Psicosocial intralaboral presentes en los guardas de seguridad de COAVIN CTA.

Situaciones o eventos en los cuales se ha evidenciado la presencia de personal cuyas hojas de vida, formación, recomendaciones y referencias laborales, han sido optimas y ejemplares; han exteriorizado actitudes de desánimo, momentos de sueños en horario laboral, quejas de ellos por parte de los usuarios, disputas entre compañeros. Además de presentarse un considerable número de ausentismo por incapacidad general no mayor a dos días, chismes de pasillo entre los guardas, encaminados a expresar inconformidades con la gerencia, frecuentes solicitudes de rotación y cambios de puesto, son algunas de las situaciones que caben mencionar dentro de la diversidad presente en el ambiente laboral de COAVIN CTA.

Por lo anterior y con la intención de proporcionar medios que contribuyan a la prevención y control de posibles causas de accidentalidad y enfermedades que afecten la salud de los trabajadores de la empresa, se desarrolló la presente investigación. La cual una vez abordada nos arrojó de manera general que los dominios que entre los *jefes y profesionales técnicos* que mayor aportan a generar niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto son Demandas del trabajo (77,8%), le siguen, con menor proporción, Control sobre el trabajo (33,3%) y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (22,2%), En las dimensiones del dominio Recompensas, los niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto se presentan, aun cuando en escasa proporción, en la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo (11,1%). En este dominio es significativo el aporte que hace al nivel de riesgo psicosocial intralaboral alto la dimensión Reconocimiento y compensación (55,6%).

Los dominios con niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto entre la *población de auxiliares y operarios* se presentan en mayor proporción en Demandas del trabajo (39,4%), seguido, con menor proporción, por Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (17,2%),

Control sobre el trabajo (17,2%) y Recompensas (12,1%).

De esta manera, los resultados obtenidos en la presente investigación; dejan ver la presencia de un grupo significativo de sujetos con riesgo psicosocial intralaboral muy alto (22,2%) o alto (21,3%). Por nivel de ocupación, el nivel de riesgo psicosocial intralaboral muy alto se presenta, en proporciones similares de jefes y profesionales técnicos (22,2%) y auxiliares y operarios (22,2%); en tanto que el nivel alto de riesgo psicosocial intralaboral se presenta en una mayor proporción de jefes y profesionales técnicos (33,3%), frente a los auxiliares y operarios (20,2%). Los niveles de riesgo identificados presentan una amplia o una importante posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Ello implica que las dimensiones y dominios que se encontraron bajo esta categoría requieren intervención inmediata o intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

El ministerio de la Protección Social de Colombia, mediante la Resolución 2646 de 2008, define el estrés como “La respuesta de un trabajador a nivel fisiológico y psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de las condiciones intralaborales y extra laborales”

“El sector de la Vigilancia y Seguridad privada, cumple intrínsecamente con características que pueden evocar en el trabajador estados de estrés, cansancio y demás, debido a los largos periodos de prestación de la actividad, turnos rotatorios, prestación del servicio en jornadas nocturnas y en algunos casos en negativo reconocimiento de las horas extras, dominicales y demás.” Nogareda C (1993).

“Uno de los modelos teóricos más influyentes sobre el estrés, es el propuesto por R. Karasek, en el cual relaciona las demandas (exigencias) a que debe dar respuesta el trabajador para desarrollar su tarea y el control (autonomía) que él tiene respecto a la forma, plazos y medios para realizarla.

Así las tareas se pueden clasificar en relación a las exigencias del trabajo y al control que el trabajador tiene sobre el mismo.” FES-UGT (2002).

Estos factores intralaborales los define Villalobos (2005) como aquellas características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Estas condiciones intralaborales (control sobre el trabajo, habilidades destrezas y recompensas) deben ser la principal motivación del trabajador; ya que un trabajador satisfecho aumentará su productividad y por consiguiente reducirán los factores de riesgo.

Estos resultados presentan concordancia con los encontrados en el abordaje del estrés laboral, el cual comprende las “exigencias mentales y psicológicas propias del cargo; como lo es la presión del tiempo, la carga laboral, entre otras”¹ y por otra parte los factores que regulan las anteriores ² y que hace referencia a la forma como el trabajo permite desarrollar un aprendizaje continuo, con posibilidad de la creatividad y el desarrollo de las habilidades.

De igual forma cabe recalcar que el estrés no solo depende del hecho de tener un alto grado de demandas del trabajo, como del no contar con las herramientas adecuadas para poder dar una asertiva respuesta ante las situaciones que puedan presentarse como posibles dispositivos generadores de estrés.

Por otra parte y según los resultados arrojados con la aplicación *del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y B*, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), en donde se observa unos niveles porcentuales de riesgo psicosocial intralaboral superiores en el personal de jefes y profesionales técnicos sobre el personal de

¹ NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social, cit. Sobre los factores que influyen en las demandas del trabajo, también NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, cit

² “El estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas como del de no tener capacidad de control para resolverlas”, NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social, cit.

auxiliares y operarios. Notándose de consideración el elevado porcentaje en las demandas del trabajo y control sobre el mismo. Aquí evidenciamos como un posible e inadecuado manejo o la ausencia de herramientas y habilidades con las que cuenta el personal para manejar este tipo de situaciones; están repercutiendo desde los altos mandos hacia los subordinados.

A su vez la investigación denota como la ausencia de un plan de incentivos, reconocimientos, compensaciones a la labor que realiza el trabajador van aportando significativamente en los niveles motivacionales y productivos no solo de un trabajador sino de todo un equipo de trabajo; lo cual podría estar convirtiéndose en un agravante empresarial, teniendo en cuenta las habilidades, y herramientas con las cuales y permanentemente debe presentar el guarda de seguridad al ejercer el rol y las funciones encomendadas.

De igual forma ese progresivo desinterés y desanimo en la ejecución de las labores encomendadas pueden acarrear a su vez patologías y afecciones de salud en el trabajador y por ende, pueden estar aumentando significativamente los niveles de ausentismo de COAVIN CTA; incidiendo en la ejecución y prestación de los servicios ofertados; generando costos y desventajas de la Cooperativa en el mercado del sector.

CONCLUSIONES

Resalta entre los hallazgos encontrados en esta investigación la alta puntuación en riesgos por demandas del trabajo, lo cual hace referencia a las exigencias que el trabajo atribuye al trabajador; las cuales pueden ser demandas emocionales, de carga mental y de responsabilidades del cargo. Ante esto, los trabajadores del área administrativa obtuvieron un porcentaje de 77.8% que significa un nivel muy alto de riesgo psicosocial, lo cual evidencia una respuesta de estrés alta y constituyen un foco de interés para la empresa. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren reflexión e implementación de acciones por parte del Departamento de Recursos Humanos, en la intervención que permitan la disminución de efectos que disminuyan la calidad de vida de los individuos.

En el dominio Control sobre el trabajo en el área administrativa, se observan niveles de riesgo medio con un porcentaje de 33,3%, Aquí se observa una respuesta de estrés moderada; las dimensiones que se encuentren en este dominio son (claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio y oportunidades en el desarrollo de habilidades y conocimientos), lo cual conlleva a realizar acciones de intervención con el fin de prevenir efectos adversos en la salud de la población objeto de estudio.

En cuanto a la Dimensión de Reconocimiento y Compensación para el área administrativa se obtuvo un porcentaje de 55,6% lo cual representa un riesgo medio alto, lo cual hace referencia a que el personal siente inseguridad contractual, falta de reconocimiento a la labor desarrollada e inestabilidad en ciertas características del puesto de trabajo y tareas a desarrollar.

En cuanto a los resultados obtenidos por el personal Operativo de la cooperativa, se concluye que el Dominio Demandas sobre el trabajo obtuvo un porcentaje de 39,4% lo cual representa un nivel medio con posibilidad de convertirse en riesgo alto, ya que como se mencionó anteriormente para el área administrativa, los Jefes obtuvieron un porcentaje alto y esto conllevaría a que exista la posibilidad de que ésta carga afecte directamente a la población subordinada; en este caso el personal operativo, los cuales están expuestos a condiciones de trabajo que demandan un gran esfuerzo, turnos extensos y nocturnos que conllevan agotamiento físico y emocional.

La investigación también permitió concluir que el dominio recompensas con un porcentaje de 12,1% y control sobre el trabajo y liderazgo y relaciones sociales con un porcentaje de 17,2% se ubicara en un nivel de riesgo bajo, lo cual indica que el personal operativo se siente satisfecho con la remuneración económica recibida por la labor desarrollada.

Es de señalar que la desventaja de la técnica de muestreo por conveniencia radica en que no se toman pruebas de una porción desconocida de la población, lo cual implica que la muestra puede representar a toda la población con precisión o no; por tanto, los resultados de la investigación no debieran ser empleados en generalizaciones respecto de toda la población.

Para finalizar y de acuerdo a las conclusiones detalladas anteriormente y según las recomendaciones del Ministerio de la Protección Social, los dominios y dimensiones que obtuvieron niveles de riesgo alto y medio alto, requieren intervención inmediata por parte del

departamento de recursos humanos con el compromiso de la dirección de la cooperativa para implementar estrategias de intervención de manera significativa y así promover la salud y el bienestar de los trabajadores de COAVIN CTA.

RECOMENDACIONES

Se sugiere la implementación de actividades que incrementen la autonomía o la posibilidad del desarrollo de habilidades, de control sobre los tiempos de disposición, de implicación en el contenido del trabajo.

Se recomienda la ejecución de un plan de incentivos, reconocimiento y ascensos y para el personal administrativo y operativo de COAVIN CTA.

Establecer las cargas de trabajo considerando el contenido tanto cuantitativo como cualitativo de la tarea.

Planificar y coordinar los trabajos, teniendo en cuenta la posible recepción de trabajos extra o imprevistos.

Establecer la carga de trabajo considerando las capacidades, habilidades y recursos del personal.

Crear, desarrollar, permitir oportunidades de autorrealización.

Reforzar los procesos de reinducción del personal, específicamente en todo lo concerniente a la descripción del perfil de los puestos, para permitir al trabajador tener mayor claridad en las tareas a ejecutar para cada cargo.

Establecer pausas activas que permitan una recuperación adecuada después de tareas muy exigentes.

Establecer un sistema de evaluación de las prácticas o acciones preventivas de riesgo psicosocial.

Establecer un control sobre la evaluación periódica de las acciones emprendidas en pro de la prevención y mitigación de riesgo psicosocial; que puedan conllevar a una continua mejora.

Como complemento fundamental, dentro de la presente investigación; se sugiere la aplicación de los demás cuestionarios que componen la batería de riesgo psicosocial; como lo son el cuestionario de estrés y el de factores de riesgo extralaboral.

REFERENCIAS

Bona M. y Oliva, U. (2000): “El fenómeno del mobbing”.Milán .Giuffrè).

Boada., J., de Diego, R., Agulló, E., y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill

Congreso de Colombia (2006). *Ley 1010 Acoso Laboral*. Recuperado el 22 febrero, 2007, de <http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L1010006.HTM>

Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*. 12, 13-26

Chu, C. (2003). De una promoción de la salud en el lugar de trabajo hacia la gestión integradora de la salud en el lugar de trabajo: tendencias y evolución. *Red Mundial de Salud Ocupacional*. *Gohnet*, 6, 1-4.

Definición de estrés laboral y factores psicosociales, Resolución n° 2646 del 17 de julio de 2008 [en línea], Ministerio de protección social Colombia, 2008, [consultado 08 de Julio de 2013] Disponible En [http://www.responsabilidadintegral.org/administracion/circulares/archivos/Presentacion_Resolucion_202646_2_008_parte1\(6\).pdf](http://www.responsabilidadintegral.org/administracion/circulares/archivos/Presentacion_Resolucion_202646_2_008_parte1(6).pdf)

Diaz D 2005: “Los riesgos psicosociales en el trabajo: el estrés laboral, el síndrome del quemado y el acoso laboral. Su consideración como accidente de trabajo”, Madrid (McGraw-Hill).

Enciso, E. y Perilla, L. E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. Acta Colombiana de Psicología.

Fernandez, G, (2006): “Perspectivas psicosociales en torno al acoso y violencia psicológica en el trabajo”, en AA.VV (CORREA CARRASCO, M.,Coord.): Acoso moral en el trabajo, Cizur Menor (Aranzadi Thomson), 2006, pág. 19

FRENCH, J.R.P. y CAPLAN, R.D.: “Organizational stress and individual strain”, en MARROW, A.J.: The failure of success, Nueva York (Amacon), 1973, págs. 30 y ss

García , M., Sáez, M. C. y Llor B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones,

Giraldo, A. (2004). *Diálogos de la catedral 2003*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana

Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de nuevas condiciones de trabajo. *Univérsitas Psicológica*, 6 (1), 105-113

Gómez, S (2009). Constitución Política de Colombia. Anotada. Vigésimoséptima edición. Leyer. Artículo 25

Gomez, F, (1990). Asociación Internacional de la Seguridad Social. La organización internacional del trabajo y sus normas para la protección de la salud de los trabajadores. En :Revista Seguridad Social.; Ginebra Oct.-Dic., 1990, vol. 141. No. 173.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT] (2004). El programa de ayuda al empleado (EAP): Intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Recuperado el 20 de enero de 2009, de <http://www.grupatra.org/counseling/nota780.pdf>

Janaina Camilo (2000). Manual de Seguridad e Higiene Industrial.. México DF. Editorial Limusa.

Karasek, R. (1976). The impact of the work environment on life outside the job. Tesis doctoral, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts.

Martinez A (2007).: “La protección extrajudicial frente al acoso moral en el trabajo”, TL, núm. 92.

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado de www.minsalud.gov.co

Ministerio de Protección Social (2007). Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo. http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

Nogareda C, Gracia E, Martínez I, Salanova M. El trabajo emocional: concepto y prevención. Informe de investigación para el Ministerio de Ciencia y Tecnología, Universidad de Jaume I. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales); 2004

Nogareda C, (1993). Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación NTP-310 Barcelona, INSHT,

Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. Tomado de: <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.

Instituto de higiene y seguridad en el trabajo en España. NTP 534: Carga mental: factores, 1999 (DE ARQUER, M.I).

Instituto de higiene y seguridad en el trabajo en España, (2001) NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: (De Arquer, M. y Nogareda, C.). Sobre su evaluación,

Instituto de higiene y seguridad en el trabajo en España (2006) NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘burnout’ (I): definición y proceso de generación, (Fidalgo V.).

Organización Internacional del Trabajo. (2006). Consejo de administración para debate y orientación. Seguridad y salud en el trabajo: sinergia entre la seguridad y la productividad. Recuperado el 21 mayo, 2007, de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb295/pdf/esp-3>.

Organización Mundial de la Salud. (2007). Presentación en home page. Recuperado el 22 mayo, 2007, de <http://www.who.int/about/es/>.

Organización Internacional del Trabajo SOS (2000) estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. En: Trabajo. No. 37 [en línea]. Disponible en Internet: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm>.

Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychológica*, 3 (2), 179-186.

Rubiano, M., Rubio, P., Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Universidad Católica de Colombia. *Revista Diversitas – perspectivas en psicología* - Vol. 3, No. 2.

Sáez, M.C., García-Izquierdo, M., y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997) sobre acoso psicológico en el trabajo (mobbing). VIII Congreso Nacional de Psicología Social. Torremolinos.

Seabury, S. A., Lakdawalla, D. y Reville, R. T. (2005). The economics of integrating injury and illness prevention and health promotion programs. Working Paper. RAND, Institute for Civil Justice.

Sierra, Y., Rodríguez, J. y Guecha, J. (2009). Diseño de un programa de prevención de factores de riesgo psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario. En: M, Aguilar y E. Rentería (Eds), Psicología del trabajo y las organizaciones (Pp. 477- 508). Bogotá: Universidad Santo Tomás.

Sierra, Y., Jaime, G, y Medina, S, (2005). Clima laboral como factor de riesgo psicosocial: Una revisión conceptual [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad El Bosque.

Soler Sánchez M.I. (2008) .La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [tesis]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social.

Velásquez F (2005): Impacto laboral del estrés, Bilbao (Lettera).

Vieco, G., Restrepo, H. y Muñoz, M. (2004). Violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Colombia. Recuperado el 15 mayo, 2007, de <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/estudio%20de%20formas%20y%2>

Villalobos, G (2004), Retomado del Artículo: Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Citado 1997.Ciencia & Trabajo Año 6, Numero 14/ Octubre-Diciembre de 2004.www.cienciaytrabajo.cl.

Villalobos G. (2010).. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social.

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INVESTIGACIÓN:

Ciudad y fecha: _____

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimiento y evaluación que se llevará a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____, estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana, para la realización de Investigación en mención.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Universidad Pontificia Bolivariana, bajo la responsabilidad de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Documento de identidad _____ No. _____ de _____

