

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA ESCUELA DE  
AUTOMOVILISMO ENSEÑAUTO RIBERO PAMPLONA

Preparado por:

Yurlign Yurlady Delgado Leal

Pamplona, Colombia

2017

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA ESCUELA DE  
AUTOMOVILISMO ENSEÑAUTO RIBERO PAMPLONA

Preparado por:

Yurlign Yurlady Delgado Leal

Ps. Esp. Eliana María Ibáñez Casadiegos

Directo de Trabajo de Grado

Pamplona, Colombia

2017

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Titulo .....   | 9  |
| Introducción .....   | 9  |
| Formulación del problema .....   | 12 |
| Planteamiento y descripción del problema .....   | 12 |
| Justificación .....  | 17 |
| Objetivos .....  | 20 |
| Objetivo general .....   | 20 |
| Objetivos específicos.....   | 20 |
| Estado del arte .....  | 21 |
| Investigaciones regionales .....   | 21 |
| Factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.....   | 21 |
| Evaluación de los factores de riesgos psicosocial en conductores del sector urbano en la ciudad de Pamplona (N de S) .....                                 | 22 |
| Estrés laboral en relaciones interpersonales de los funcionarios de Coomultrup Pamplona.....   | 22 |
| Investigaciones Nacionales .....   | 23 |
| Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad.....  | 23 |
| Trabajando a gusto en Enfermería.....  | 24 |
| Factores de riesgo psicosocial y compromiso ( <i>Engagement</i> ) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. .... | 24 |
| Investigaciones Internacionales .....  | 25 |
| Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras .....  | 25 |
| Cambio organizacional y factores psicosociales impacto sobre el absentismo.....  | 27 |
| Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, Argentina .....   | 28 |
| Marco Teórico .....  | 30 |

|  |    |
|--|----|
| Capitulo I. Psicología Organizacional.....                     | 30 |
| Psicología aplicada .....                                      | 31 |
| Psicología de los negocios .....                               | 31 |
| Psicología industrial .....                                    | 31 |
| Psicología ocupacional.....                                    | 32 |
| Comportamiento organizacional.....                             | 32 |
| Psicología vocacional .....                                    | 32 |
| Psicología del trabajo .....                                   | 32 |
| Importancia de la psicología organizacional.....               | 32 |
| Rol del psicólogo organizacional .....                         | 33 |
| Funciones del psicólogo organizacional .....                   | 34 |
| Selección y contratación .....                                 | 34 |
| Capacitación y desarrollo.....                                 | 34 |
| Evaluación de desempeño .....                                  | 34 |
| Desarrollo de la organización .....                            | 35 |
| Calidad del ambiente laboral .....                             | 35 |
| Ergonomía.....   | 35 |
| Capitulo II. Seguridad y salud en el trabajo .....             | 36 |
| Obligaciones de los empleadores .....                          | 40 |
| Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales ..... | 40 |
| Responsabilidades de los trabajadores .....                    | 41 |
| Capitulo III. Factores de riesgo psicosocial.....              | 42 |
| Factores de riesgo .....                                       | 42 |
| Clasificación de los factores de riesgo .....                  | 42 |
| Factores de riesgo físico- químico.....                        | 42 |
| Factores de riesgo químico .....                               | 43 |
| Factores de riesgo biológico .....                             | 43 |

|   |    |
|---|----|
| Factores de riesgo eléctrico.....   | 43 |
| Factores de riesgo mecánico .....   | 43 |
| Factores de riesgo arquitectónico .....   | 44 |
| Factores de riesgo psicosocial.....   | 44 |
| Factores de riesgo fisiológico o ergonómico .....                                 | 44 |
| Factores de Riesgo psicosociales.....   | 44 |
| Características de los factores de riesgo psicosocial .....                       | 46 |
| Marco Contextual.....   | 50 |
| Misión.....   | 50 |
| Vision .....  | 50 |
| Reseña historica.....   | 50 |
| Políticas organizacionales .....  | 51 |
| Principios de la política de seguridad vial CEA “Enseñauto Ribero Pamplona” ..... | 52 |
| Marco Legal.....  | 54 |
| Decreto 1477 de 2014 .....  | 54 |
| Decreto 1443 de 2014 .....  | 55 |
| Ley 1562 del 2012 .....   | 55 |
| Resolución 2646 del 2008.....   | 56 |
| Ley 1090 del 2006.....  | 57 |
| Metodología.....  | 58 |
| Tipo de investigación .....   | 58 |
| Tipo de estudio .....   | 58 |
| Población.....  | 58 |
| Muestra.....  | 58 |
| Variables .....   | 59 |
| Condiciones Intralaborales.....   | 59 |
| Condiciones Extralaborales .....  | 62 |

|   |     |
|---|-----|
| Condiciones individuales .....  | 63  |
| Instrumentos .....  | 66  |
| Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial .....  | 66  |
| Cuestionario factorial de personalidad: Adolescentes y adultos (16 PF) .....  | 67  |
| Procedimiento .....   | 69  |
| Análisis de resultados.....   | 70  |
| Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A-B .....                                      | 70  |
| Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral FORMA A-B....  | 74  |
| Factores de riesgo individual-Resultados Cuestionario Factorial de Personalidad 16<br>PF.....                               | 77  |
| Discusión de resultados.....  | 87  |
| Factores de riesgo psicosocial intralaboral A-B .....   | 87  |
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....  | 87  |
| Control sobre el trabajo .....  | 89  |
| Demandas del trabajo .....  | 91  |
| Recompensas .....   | 93  |
| Factores de riesgo psicosocial extralaboral.....  | 94  |
| Conclusiones.....   | 96  |
| Recomendaciones.....  | 100 |
| Programa de intervención de riesgo psicosocial en el centro de enseñanza<br>automovilística Enseñauto Ribero Pamplona ..... | 102 |
| Referencias Bibliográficas .....  | 114 |

## **Lista de Figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Ministerio de Trabajo.....  | 39 |
| Figura 2 Organigrama del Centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero<br>Pamplona..... | 53 |

## **Lista de tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Factores de riesgo psicosocial.....                       | 45 |
| Tabla 2 Ficha técnica .....                                       | 66 |
| Tabla 3 Ficha técnica .....                                       | 67 |
| Tabla 4 Factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A ..... | 71 |
| Tabla 5 Factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B ..... | 73 |
| Tabla 6 Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma A ..... | 75 |
| Tabla 7 Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma B ..... | 76 |



## **Título**

Factores de Riesgo Psicosocial de la Escuela de Automovilismo Enseñauto Ribero  
Pamplona.

## **Introducción**

Actualmente la sociedad se encuentra inmersa en una economía global que está en constante proceso de cambio, afectando no solo la dinámica de trabajo de las organizaciones sino también el nivel de vida de las personas, por tal razón surge la necesidad en los últimos tiempos de hacer estudios e investigaciones sobre factores de riesgo psicosocial en el ámbito del trabajo donde se promuevan a partir de los resultados, estrategias que permitan la instauración de cambios en el ambiente laboral y fuera del mismo, en aras de mitigar la presencia de estos riesgos, mejorando tanto las condiciones organizacionales, como personales que aparecen de la interacción sujeto-ambiente-trabajo.

Es por esto que la presente investigación tuvo como finalidad la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en la Escuela de Enseñauto Ribero de la ciudad de Pamplona CEA, respondiendo a la resolución 2646 del 2008 exigida por el Gobierno y el Ministerio de Protección Social en la que se establecen las disposiciones y responsabilidades necesarias para la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento en cuanto a la exposición de los riesgos psicosociales; normatividad que aplica a todas las empresas públicas, privadas y mixtas que se encuentren a lo largo del territorio colombiano.

Así pues, la metodología que se empleó en el desarrollo de esta investigación fue de tipo cuantitativo; estudio con un diseño no experimental de tipo transversal, cuyo objeto fue recolectar datos en un momento único, describiendo las variables y analizando la incidencia e interrelación en un momento dado. Se evaluaron las tres categorías del riesgo psicosocial: intra, extralaboral e individual, las dos primeras a

partir de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana; mientras que los riesgos individuales se evaluaron a partir de la aplicación del Cuestionario de 16 factores de la personalidad (16PF5), con el objeto de conocer variables intrínsecas de los trabajadores que estuvieran afectando la salud y condiciones de tipo laboral.

La propuesta se estructuró desde lo teórico en tres grandes capítulos. En el primer capítulo se aborda información relacionada con la psicología organizacional teniendo en cuenta las connotaciones que ha tenido esta área de la psicología a lo largo de la historia, así como la relevancia de la misma en el mundo laboral, haciendo especial énfasis en cuál es el rol que tiene el profesional de este campo junto con las funciones para las que se encuentra capacitado y puede desempeñar. El segundo capítulo trata el tema de la seguridad y salud en el trabajo como sistema que busca a partir de su implementación en las organizaciones, la prevención y manejo de condiciones laborales garantizando la integridad del sujeto, como lo exige la normatividad impuesta por la Organización Internacional del Trabajo y el Ministerio de Trabajo en Colombia.

Por otra parte, se encuentra un capítulo destinado a aspectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial conceptualizando en qué consisten, su clasificación, respectivas características, y como estos afectan negativamente la salud del empleado. Adicionalmente se incluye un marco legal, en el que se expone normatividad relacionada con los factores de riesgo psicosocial en Colombia, así como la ley 1090 del 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión del psicólogo, al igual que el procedimiento, variables e instrumentos utilizados para este estudio.

Otro de los apartados que abordara esta investigación, corresponde a los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial con su respectivo análisis cuantitativo y cualitativo, donde a partir de los hallazgos encontrados se presenta una discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones que reflejan la información suministrada por los instrumentos de evaluación utilizados, los colaboradores y la realidad actual del centro de enseñanza automovilística enseñauto Ribero Pamplona, siendo evidente la

presencia de los distintos niveles de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los funcionarios de esta organización, permitiendo de esta manera proponer un programa de intervención orientado a la mitigación y disminución de los niveles de riesgo más alto, con lo que se busca aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y a la labor que estos desempeñan en función de prestar un buen servicio de la comunidad.

## **Formulación del problema**

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en la Escuela de Automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona?

## **Planteamiento y descripción del problema**

La globalización, la competencia entre mercados y los avances tecnológicos en los últimos tiempos han impactado en las características laborales y condiciones del trabajo, presentes en los sectores sociales, políticos, culturales y económicos, generando nuevos requerimientos en las empresas y sus trabajadores, en los cuales deben replantearse el método de trabajo, la adaptación al mismo y las formas de aprendizaje, siendo necesario que la mano de obra y los colaboradores de cualquier organización cuenten con habilidades y competencias que respondan de manera asertiva y eficaz a los distintos procesos que se generan en el entorno laboral. Así mismo, Beltran (2014), afirma que la constante interrelación que existe entre empleado-actividades laborales, permite que se presenten situaciones y condiciones que impactan de manera negativa en el sujeto, específicamente en su salud física, mental y social, a esta eventualidad se le denomina factor de riesgo y se define como toda causa o condición que puede ser responsable de una enfermedad, daño o lesión.

Por otra parte, en el caso de Colombia, un país caracterizado por su gran diversidad de mercado laboral, donde desempeña la mayor parte de la mano de obra en los distintos sectores económicos, de manera formal e informal, actualmente se presentan índices de desempleo preocupantes; según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE existe una tasa de 8.9% en materia de desempleo en el mes de junio de 2016, cifra que supera la estadística del año anterior en el mismo mes; es por ello, que reducir el desempleo es uno de los objetivos principales de entes gubernamentales del país, ya que se busca a través de la implementación de delineamientos legales y medidas tomadas por el Ministerio de Trabajo aumentar las tasas de participación y ocupación de los ciudadanos. (Diario El Espectador, 2016)

En el año 2007, el Ministerio de protección social en Colombia realizó una investigación con base en las condiciones de salud y trabajo en empresas que se encontraban activas y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales SGRP, con el fin de conocer aquellas variables que definen las condiciones de salud y trabajo en la población laboral colombiana, como lo es la presencia de elementos, ambiente o la misma acción humana en el entorno laboral, con la capacidad de producir lesiones o daños materiales tales como factores de riesgo físico, mecánico, económico y biológico además de los factores de riesgo psicosocial. Daza y Bilbao, 1997 (citados por Moreno y Báez 2010), afirman que los factores de riesgo psicosocial son: “condiciones en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de una tarea que afectan tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo del trabajo”.

De igual forma, Uribe (2012), señala que los factores psicosociales que tienen efectos negativos en la salud del trabajador, están relacionados con aspectos intralaborales, extralaborales y condiciones individuales propias del sujeto, los cuales tienden a influir en la salud y el correcto funcionamiento de este; tales como: la organización del trabajo, las condiciones del medio ambiente, las condiciones de las tareas, la carga física, la jornada de trabajo, la pertenencia a redes de apoyo, utilización del tiempo libre, información sociodemográfica además de las condiciones de salud y las características de personalidad del mismo.

Por consiguiente, podemos aludir que los factores de riesgo psicosocial, son aquellas condiciones en las que emergen cambios negativos y nocivos en la salud del empleado, tal como lo sustentan Cox, Griffiths y Leka, 2005 (citado en Moreno y Báez, 2010) quienes mencionan efectos como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout, depresión, ansiedad además de otros indicadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Lo anterior, pudo verse en la situación de Colombia en el año 2007, con los resultados arrojados en la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y

Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST); entre los datos revisados se evidenció que entre un 20% y un 33% de los trabajadores manifestaron la presencia de estrés en sus puestos de trabajo, revelando que tanto agentes ergonómicos con un 84,5 % y los psicosociales con un 73%, son la principal causa de la ocurrencia de los accidentes de trabajo porcentajes evaluados en una muestra de 737 centros de trabajo a nivel nacional, predominando esta problemática en empresas dedicadas al comercio, actividades inmobiliarias, manufactura y transporte. (Ministerio de Protección Social [MPS], 2007)

Moreno y Báez (2010) señalan que los factores de riesgo psicosociales son de los problemas que más afectan el ámbito de seguridad y salud en el trabajo, influyendo de manera negativa en la salud de las personas, las organizaciones y el sector económico en general. Por esta razón, entidades como el Ministerio de Protección Social con el apoyo del gobierno, han radicado la resolución 2646 del 2008; en la que se establecen todas las disposiciones y responsabilidades como lo son la identificación, evaluación, intervención y monitoreo en cuanto a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y el origen de patologías causadas por estrés ocupacional. (Ministerio de Protección Social [MPS], 2008)

Asimismo, existen otras iniciativas como los son el decreto 0171 del 2016 que establece cambiar el programa de salud ocupacional por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, SG-SST (Ministerio de trabajo, 2016) y el decreto 0472 del 2015, en el que se instauran los criterios para la graduación de multas por infracción a normas de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales, como clausura o cierre del lugar de trabajo, paralización o prohibición de tareas y otras disposiciones (Ministerio de trabajo, 2015). Los estatutos ya mencionados buscan unificar el proceder de las organizaciones en cuanto a la reglamentación y estrategias que deben adoptarse con el objeto de prevenir, atender y proteger la salud física como mental de sus trabajadores.

Velásquez y Bedoya (2010), argumentan que el origen de los factores de riesgos psicosocial se dan en la distribución del trabajo y la asignación de tareas, afectando profundamente al individuo y lo que respecta con sus relaciones sociales, condición que suele presentarse en todos los sectores económicos en especial el rubro transporte cobra especial importancia. Como lo hacen notar Silva, Lefio y Benoit, 2014 (citados en Gonzales y Vargas, 2016) quienes aseguran que las personas dedicadas a la movilidad y el transporte perciben que su trabajo requiere de altos niveles de concentración, además de que los índices de estrés laboral se encuentran asociados a tensión, fatiga y carga mental. Siendo el sector de transporte uno de los más vulnerables a padecer riesgos de carácter psicosocial, entre los cuales se presenta más a menudo el síndrome por estrés laboral o burnout.

Por tal razón, en el centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero CEA, se hizo necesaria la evaluación e identificación de factores de riesgo psicosocial, debido a la exigencia que hace el gobierno a todas las empresas nacionales públicas o privadas a partir del año 2017 para implementar esta medida (Mintrabajo, 2016), además esta organización al momento de evaluarla no contaba con ningún mecanismo que le permitiera intervenir frente a la aparición de factores de riesgo psicosocial. Por consiguiente, el desarrollo de esta investigación se hizo primordial debido a que la herramienta principal de trabajo de la organización son las personas y el bienestar de las mismas en su proceso de aprendizaje. También cabe resaltar que la mayoría de sus trabajadores se dedican a la enseñanza teórico-práctica que involucra un vehículo (moto, carro o camión), por lo que la no identificación e intervención de factores de riesgo psicosocial representan un peligro potencial tanto para instructores, como alumnos y la ciudad, generándose alteraciones a nivel de salud física, social y mental que puede desencadenar en accidentes de tránsito, la mala prestación del servicio y problemas de tipo organizacional.

En consonancia con lo anterior, se realizó esta investigación con el propósito de identificar y evaluar la presencia de riesgos tanto intra, extralaborales como individuales en los funcionarios que laboran en el centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto

Ribero de la ciudad de Pamplona, pues la previa identificación de estos factores de riesgo psicosocial permitirá proponer la implementación de un programa basado en estrategias psicoeducativas que intervengan frente a la presencia de factores de riesgo psicosocial que estén afectando el desempeño y la ejecución de labores por parte de sus empleados.

Esta investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, aplicando dos instrumentos para la evaluación e identificación de factores de riesgo psicosocial, los factores intralaboral y extralaboral se determinaron a través de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana junto con el Ministerio de Protección Social y Salud en el año 2010; en relación a los riesgos individuales se aplicó el Cuestionario Factorial de Personalidad 16PF. Esta investigación se realizó con los trabajadores del centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero, CEA siendo este un estudio no experimental de tipo trasversal debido a que los datos se obtuvieron en un único con el objetivo de evaluar e identificar riesgos psicosociales presentes en la organización.



## Justificación

Los factores de riesgo psicosocial son una de las condiciones que más aquejan la Salud de los colaboradores en cualquier organización. Teniendo en cuenta la guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo elaborada por la Confederación de Empresas de Málaga, España en el año 2013, donde se describen los factores de riesgos psicosocial como aquellas circunstancias que afectan la salud del sujeto y se reflejan a través de síntomas y síndromes relacionados con aspectos organizacionales, propios de la persona que provocan respuestas de inadaptación y tensión, los cuales tienen la capacidad de afectar la salud laboral del empleado y el desarrollo de su labor, presentándose una afectación mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico. En un principio los factores de riesgo psicosocial se abordaron desde la salud laboral, hoy en día debida la relevancia y complejidad que ha tomado, deben ser abordados desde diferentes ámbitos como lo clínico, lo organizacional y lo social.

Tal es el caso de Colombia, quien a partir del año 2008 por medio del Ministerio de la Protección Social decretó la resolución 2646 del mismo año, en la que se establecen todas aquellas disposiciones y responsabilidades como lo son la identificación, prevención y monitoreo de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo junto con la determinación del origen causadas por estrés ocupacional. Adicional a esto establece en su Art. 2 que su ámbito de aplicación rige para todos sus empleadores tanto públicos como privados, teniendo en cuenta diferentes actores como personas afiliadas al sistema de seguridad social integral, administradoras de riesgo laborales ARL, incluyendo a sistemas oficiales como las fuerzas armadas y la policía nacional. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Es por esto que desarrollar un estudio en el campo organizacional sobre los factores de riesgos psicosociales es fundamental para cualquier tipo de organización, ya que es imprescindible no solo identificar todos aquellos elementos que afectan la dimensión individual sino explorar otras dimensiones como lo son influencia intra y extra-laboral; componentes que deben evaluarse de forma integral para que sea posible

una intervención efectiva. La anterior propuesta es pertinente, debido a la resolución 2646 de 2008 impuesta por el Ministerio de Protección Social, que argumenta que toda empresa, independientemente del sector al que pertenezca debe implementar el SG-SST, pues hace parte de una medida del gobierno nacional para prevenir la lesiones y enfermedades causadas por las condiciones del trabajo a la que se ven expuestos los empleados. (Ministerio de Trabajo, 2016).

La presente investigación tuvo como finalidad la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial, como una primera medida en cuanto a las responsabilidades y disposiciones enmarcadas en la resolución 2646 de 2008, lo que permitió proponer acciones encaminadas a mitigar la presencia de los riesgos que se encuentren como resultado de la evaluación. De igual manera, para la psicología es fundamental desde el punto de vista organizacional y clínico la plena identificación de psicopatologías y factores de riesgo que afecten la integridad de los colaboradores de una empresa, pues de esto depende la adaptación del hombre en la organización en la que trabaja y su desempeño óptimo, además de su integridad física, mental y social; lo anterior permite proponer estrategias de diagnóstico, promoción, prevención, mantenimiento e intervención en lo referente a las condiciones de salud psicosocial y el ambiente laboral en una empresa mejorando procesos relacionados con la optimización del trabajo, la cultura laboral, el estilo de dirección y las relaciones interpersonales.

Para la psicología es importante ahondar en investigaciones relacionadas con la salud y el trabajo de los colaboradores, debido a la necesidad que existe de profesionales que trabajen en cuanto a la prevención y manejo de la salud de las personas en sus ambientes laborales, entendiendo que el trabajador es la unidad básica a través de la cual se ejecutan la mayoría de los procesos y se determinan la ejecución de las actividades en toda organización. Permitiendo así mismo, que desde la psicología se den aportes teóricos y metodológicos que contribuyan en el óptimo desempeño laboral de una empresa y su posterior aporte a la sociedad, pues un funcionario sano tanto física, mental como socialmente es eficiente en toda organización disminuyendo con esto el ausentismo laboral, la rotación del personal y accidentes laborales haciendo que los

trabajadores se vuelvan especialistas en sus profesiones lo que conlleva a las empresas a mantener un nivel competitivo, una productividad optimizada mediante la prestación de servicios y productos de calidad que demuestra de esta forma la responsabilidad y el compromiso social de una empresa para con el resto de la sociedad.

Así mismo, esta investigación aporta al sistema socio-organizacional mediante la optimización del recurso humano, debido a que un colaborador “sano” mentalmente dentro de una empresa permite que la interacción con otros actores tales como clientes, proveedores, competencia y gobierno sea más adaptativa y flexible, generando un ambiente provechoso con resultados óptimos en cuanto a la consecución de resultados, por no mencionar que la estabilidad mental y psíquica de un sujeto también influye en la transformación de los insumos (bienes o servicios) y la calidad de los mismos, generando satisfacción en el individuo a la hora de desempeñar su labor, evitando que su trabajo sea rutinario y desagradable. Es por esto que el determinar e identificar la presencia de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral permite mejorar no solo las condiciones de trabajo sino también la calidad de vida los trabajadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar los riesgos intralaborales y extralaborales de los colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para encaminar futuras acciones frente a la prevención e intervención adecuada de estos.

### **Objetivos específicos**

Identificar datos sociodemográficos de los colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona.

Evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral y los individuales en los colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona.

Analizar factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona.

Proponer acciones para mitigar los riesgos de factores psicosociales encontrados en el proceso de investigación en el centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero, CEA.

## **Estado del arte**

### **Investigaciones regionales**

#### **Factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.**

Investigación como trabajo de grado desarrollado por Tracy Liliana Díaz en el programa de psicología de la Universidad de Pamplona en el año 2015, cuyo objetivo principal era el análisis de los factores de riesgo intra y extralaboral en funcionarios de las dependencias de la alcaldía municipal de Pamplona, haciendo uso de la batería de riesgos psicosociales del ministerio de protección social de Colombia con el fin de promover un plan que permitiera mejorar el desempeño laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo transversal, con una población de 85 personas de las cuales se seleccionaron 35 de las diferentes dependencias de la alcaldía.

Este estudio permitió determinar, que los factores de riesgo psicosocial que afectan a los funcionarios de la alcaldía municipal Pamplona se encuentran: la limitada o insuficiente cantidad de tiempo que se dedica a tareas extralaborales como recreación, tiempo en familia y para compartir con amigos, de igual manera se pudo determinar que los ingresos que reciben los colaboradores son insuficientes comparados con sus gastos, además de referir que el tiempo con el que se dispone para ejecutar el trabajo es poco para la cantidad de tareas asignadas, se trabaja de manera prolongada sin pausas establecidas, no existe autonomía en sus trabajos, no hay acceso a capacitaciones y el desarrollo de su trabajo requiere esfuerzos de memoria, atención y concentración. Los anteriores resultados de investigación, además de recomendaciones y sugerencias permiten tener un referente en cuanto a las condiciones y los factores de riesgo que afectan a los colaboradores de dicha institución, así como tener en cuenta la metodología usada para el desarrollo de la presente investigación.

### **Evaluación de los factores de riesgos psicosocial en conductores del sector urbano en la ciudad de Pamplona (N de S).**

Esta investigación fue desarrollada por Derly Pérez y Dora Villamizar en el año 2014 en la ciudad de Pamplona Norte de Santander, cuyo objetivo fue evaluar la presencia de factores de riesgos psicosocial y estrés en la población de conductores de transporte urbano de la ciudad de Pamplona. Su enfoque fue de tipo cuantitativo, descriptivo no experimental, cuya muestra estuvo conformada por 32 conductores del servicio de transporte publico pertenecientes a las empresas: Coopmotilon y Cotranal.

En esta oportunidad se utilizó como instrumento para evaluar la presencia de los riesgos psicosociales: La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social. Se pudieron obtener conclusiones claras de cómo la población de trasportadores de servicio público presenta riesgos psicosociales que afectan la salud mental y física de los mismos, donde se evidencia la necesidad del establecimiento de un programa de SG-SST, para disminuir y controlar la presencia de riesgos psicosociales.

### **Estrés laboral en relaciones interpersonales de los funcionarios de Coomultrup Pamplona.**

Trabajo de grado desarrollado por la estudiante Jenyfer Khaterine Suarez Pabón en la Universidad de Pamplona en el año 2013, con el objeto de investigar la influencia que tiene el estrés en trece colaboradores de la empresa Coomultrup (Cooperativa multiactiva de empleados, trabajadores y particulares de la república de Colombia) a través de un estudio mixto de investigación, con un diseño de tipo descriptivo. Además se hizo uso de la “Escala de Maslach Bournout”, instrumento que permite valorar de forma cuantitativa el nivel de estrés que manejan los funcionarios.

Como conclusión de esta investigación se pudo determinar que las relaciones laborales al interior de la empresa son positivas dando como resultado un adecuado

clima organizacional, sin embargo, uno de los estresores externos presentes en los colaboradores de Coomultrup son los problemas de tipo familiar que afectan considerablemente el desempeño del trabajador, disminuyendo su rendimiento laboral en las distintas funciones y actividades asignadas por el jefe inmediato.

Esta investigación recomienda complementar el estudio con una réplica en el campo clínico además de proponer un programa que busque mejorar la comunicación y su posterior influencia en las relaciones interpersonales de los empleados.

## **Investigaciones Nacionales**

### **Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad.**

Investigación como trabajo de grado presentado por Erazo, Serna y Henao en la Universidad de Medellín en el año 2013, el objetivo central de esta investigación fue el análisis de factores psicosociales y organizacionales que impactan las personas e influyen en la productividad de las organizaciones, llevándose a cabo una revisión bibliográfica y documental. Los aportes realizados en esta investigación permitieron determinar que la previa identificación y evaluación de factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad posibilitan el adoptar medidas que contrarresten la presencia de estos efectos negativos en las empresas, mejorando los resultados organizacionales y las metas personales de cada empleado; así mismo esta investigación recomendó invertir en el desarrollo de sus empleados logrando responder a las necesidades individuales en aras de un mejoramiento a nivel de competitividad y productividad.

Por otro lado, este trabajo de investigación permitió tener un referente teórico con respecto al país; sobre cuales son aquellas variables psicosociales que influyen en el rendimiento de los empleados de una organización, determinando de esta manera la baja productividad de las empresas en el mercado laboral.

### **Trabajando a gusto en Enfermería.**

Proyecto desarrollado por Camargo, Fajardo y Correa en el año 2012, el objetivo de esta investigación fue realizar una intervención educativa orientada al fortalecimiento de la dimensión personal y la posterior descripción de los resultados de dicha intervención. La población para este estudio, fue el equipo de enfermería del Hospital Universitario de Santander, para esto se usaron instrumentos que evaluaban la comunicación asertiva, el control de las emociones, la prevención y manejo de estrés, llevando a cabo un pre-test y post-test en el desarrollo de la misma. Como resultados en esta investigación se pudo determinar que la intervención educativa fue positiva; en el eje que se evaluó comunicación se evidencio un aumento en el nivel de asertividad pasando de un 39,17% en el pretest a un 45,48% en el postest, en lo referente al control de la emociones se obtuvieron mejoras en cuanto a claridad, pasando de un 25,37% a un 32,14% y en la reparación, otro de los énfasis dentro del eje de control emocional se pasó de un 26,47% antes de la intervención a un 38%, mientras que en la prevención y manejo de estrés no se evidenciaron cambios.

Así mismo, esta investigación permitió brindar al personal de enfermería del hospital universitario de Santander, herramientas destinadas al fortalecimiento de la comunicación, buscando que esta fuera asertiva, adecuada y oportuna, adoptándose practicas orientadas al reconocimiento, expresión y regulación de las emociones, contribuyendo al afrontamiento positivo de variables que afectan el bienestar personal, familiar y laboral de los trabajadores. Lo anterior es de importancia para la presente investigación ya que permite conocer la forma en cómo se evaluaron algunos factores de riesgo psicosocial individual y las estrategias de intervención que utilizaron como un referente a tener en cuenta en el desarrollo del actual proyecto.

### **Factores de riesgo psicosocial y compromiso (*Engagement*) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia.**

Investigación realizada por Felipe Arenas Ortiz y Verónica Andrade Jaramillo en la Universidad Pontificia Javeriana seccional ciudad de Cali en el año 2012, cuyo



objetivo de investigación fue evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de (*Engagement*) en el trabajo, entendido este último como el compromiso que tienen los colaboradores con una organización. Para este estudio participaron 111 trabajadores, utilizando como instrumentos el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), elaborada por Shaufeli y Bakker en el año 2003.

Las conclusiones que se obtuvieron a partir de esta investigación permite inferir que existe una relación significativa entre factores psicosociales de tipo intralaboral y la experiencia de *Engagement* en esta organización privada del sector salud, determinando por un lado que existe un nivel alto de riesgo en cuanto a las demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño, mientras que en la evaluación de *Engagement* se obtuvieron puntajes altos y medios en las dimensiones: vigor, dedicación y absorción, estando estas últimas relacionadas con factores psicosociales como control sobre el trabajo, recompensa, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Para concluir, esta investigación propone incluir la psicología positiva como alternativa para el estudio de las condiciones del trabajo y el impacto de la misma en la salud de los empleados.

### **Investigaciones Internacionales**

#### **Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras.**

Investigación desarrollada por Carmen Hurtado de Mendoza Sánchez para optar por el título de doctor en la Universidad Complutense de Madrid en el año 2013, quien a partir de la revisión teórica efectuada se propuso los siguientes objetivos: evaluar si los trabajadores expuestos a la presencia de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo tienen mayores probabilidades de sufrir estrés y ansiedad, comprobar si existen diferencias en la percepción de los riesgos psicosociales (ansiedad, estrés, satisfacción y motivación) entre mujeres y hombres que trabajan, evaluar las diferencias que existen en variables como dolencias, consumo de medicamentos, consumo de tabaco, practica de deporte y por ultimo investigar la conciliación de la vida familiar y laboral, estudiando

las horas dedicadas al trabajo y al hogar en función de variables como el sexo, estado civil y el tener hijos o no.

Esta investigación se desarrolló con un total de 260 trabajadores de los cuales un 53,8% eran mujeres y el 46,2% restante eran hombres. Se utilizaron los siguientes instrumentos de medida: Datos biográficos del trabajador y variables relacionadas con el trabajo, conciliación y salud; Medida de satisfacción: motivación y percepción de estrés en el trabajo; Medida de Ansiedad: Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad ISRA; Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo STAI y Medida de Riesgos Psicosociales: Cuestionario DECORE.

Así mismo, los resultados obtenidos en esta investigación permitieron determinar en cuanto a la relación entre riesgos psicosociales, ansiedad y estrés, que existe una falta de control en el área de trabajo y de apoyo organizacional, lo que predice ansiedad en sus colaboradores de modo que las personas con estado de ansiedad más elevado, son aquellos que perciben poco control en su trabajo y escaso apoyo social de sus jefes y compañeros. Con respecto a su segundo objetivo que pretendía medir las diferencias de percepción de factores psicosociales entre hombres y mujeres, se pudo determinar que las mujeres tienen una percepción mayor del riesgo en el trabajo presentando mayor ansiedad, más estrés, menos motivación, menos satisfacción con sus labores e indicando presentar más dolencias y consumir más medicamentos que los hombres. Por último, el objetivo que pretendía medir la conciliación de la vida laboral y familiar, pudo concluir que las mujeres con hijos dedican medio tiempo más a las labores del hogar, mientras los hombres al trabajo, y en cuanto a mujeres solteras y sin hijos, estas dedican más horas a las tareas del hogar y el trabajo remunerado en comparación con los hombres.

Es de interés este tipo de trabajo para la presente investigación, ya que permite conocer las pruebas utilizadas para medir variables como la satisfacción, la motivación y la percepción del estrés, además del instrumento de medida con el que se evaluaron los datos sociodemográficos aporte para la actual tesis en el momento de evaluar los riesgos individuales.

### **Cambio organizacional y factores psicosociales impacto sobre el absentismo.**

Esta investigación bajo la modalidad de tesis doctoral, fue realizada en la Universidad de Málaga, España en el año 2015 por Elisa Isabel del Cubo Arroyo para el programa de doctorado Gestión de riesgos laborales, calidad y medio ambiente, cuyo objetivo principal fue analizar cómo ha influido la implementación de la gestión por competencias en el personal de administración y servicios (PAS) de las Universidades Públicas Andaluzas sobre su entorno laboral, discriminando los factores psicosociales que influyen en el pleno ejercicio de las funciones de los trabajadores estudiando al mismo tiempo el impacto sobre el estrés, la satisfacción y el absentismo laboral.

Para esta investigación se llevó a cabo un muestreo aleatorio estratificado donde se tuvieron en cuenta variables como: comunidad autónoma, lugar de trabajo y ejecución de tareas, cuya muestra final fueron 1383 sujetos, así mismo se utilizaron los instrumentos cuantitativos agrupados en tres categorías: Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y a nivel europeo la V Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, además de utilizarse otras categorías como: métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo, escalas y cuestionarios cuantitativos que vinculan aspectos psicosociales relacionados con el clima, bienestar o satisfacción laboral y un cuestionario auto-informe para el estudio monográfico sobre estudios monográficos de factores psicosociales como el FPSICO del Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene del Trabajo y el ISTAS21 del Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud.

En cuanto a los resultados arrojados en esta tesis de investigación, se pudo determinar que la calidad de liderazgo influye en la satisfacción laboral así como el estrés experimentado por los trabajadores y las conductas de ausencia; de igual forma se pudo concluir que las mejoras en la satisfacción laboral se vinculan a percepciones de los empleados en cuanto a la importancia de sus tareas, sentido del trabajo y compromiso con su universidad mientras que variables como trato injusto, desgaste

emocional y esconder emociones en el desempeño del trabajo repercute en el estrés y la satisfacción laboral. En lo referente al análisis de estrés tanto para mujeres como hombres, se evidenció que la población femenina muestra mayor estrés y calidad de liderazgo, siendo afectadas por el síndrome depresivo ansioso, trastorno depresivo recurrente y trastorno depresivo no clasificado mientras que en los hombres existe menos influencia del estrés en cuanto a la satisfacción del trabajo, el sentido y compromiso con sus labores afectándoles patologías como trastornos de ansiedad y síntoma de estrés.

Esta investigación permite conocer otro tipo de pruebas, cuestionarios y encuestas utilizados en el contexto Europeo, siendo un referente en cuando a la manera como se evalúan los riesgos psicosociales en Colombia, comparando así mismo resultados y teniendo en cuenta la recomendación de este estudio, la cual puede ser relevante para la presente investigación.

### **Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, Argentina.**

Investigación desarrollada por Gabriel Acevedo, Julieta Sánchez, María Farías y Alicia Fernández en el año 2013, cuyo objetivo fue determinar el nivel de riesgo psicosocial en trabajadores de los equipos de salud de hospitales en la provincia de Córdoba, Argentina pertenecientes a 23 hospitales públicos del Centro de Investigación y Formación en Gestión de Servicios de Salud y Trabajo (CeGeSST), Escuela de Salud Pública, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Córdoba, Cátedra de Medicina Preventiva y Social, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba. Investigación que se desarrolló a través de un estudio descriptivo transversal, con una muestra de 844 trabajadores los cuales fueron seleccionados por medio de un muestreo aleatorio simple, aplicándose como instrumentos de evaluación SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile.

A partir de los resultados encontrados, se pudo determinar que los funcionarios presentan riesgos psicosociales con un nivel alto en las siguientes dimensiones: exigencias psicológicas, apoyo social, calidad de liderazgo y doble presencia; un nivel riesgo medio en la dimensión de compensación y un nivel bajo en dimensiones de trabajo activo y desarrollo de habilidades, recomendando a partir de los resultados obtenidos que debido a la frecuente exposición de riesgos psicosociales a las que se ven expuestos los trabajadores se hace necesario indagar en factores condicionantes así como el establecimiento de estrategias en cuanto a promoción de la salud y ambientes más saludables. Este trabajo investigativo es interesante, ya que permite conocer otras pruebas utilizadas para evaluar la presencia de riesgos psicosociales en el ámbito laboral en especial con las preguntas que forman parte del cuestionario ISTAS-SUCESO.

Las investigaciones anteriores permiten tener un marco de referencia a partir del cual se orientan la presente investigación, dando a conocer que clases de estudios se han realizado hasta el momento y los resultados de las mismas, así como el lugar donde se han desarrollado, el número de participantes, instrumentos utilizados y posibles recomendaciones a tener en cuenta, evitando cometer errores presentes en estos estudios e impidiendo la desviación del planteamiento original.

## **Marco Teórico**

### **Capítulo I. Psicología Organizacional**

En Este capítulo se aborda de manera conceptual lo referente al área de la psicología organizacional, teniendo en cuenta sus distintas connotaciones a lo largo de la historia, además de mencionar la relevancia que tiene este campo de la psicología en el mundo laboral, haciendo especial énfasis en cuál es el rol que tiene el profesional de esta área junto con las funciones para las que se encuentra capacitado y puede desempeñar.

Ante la situación planteada, el concepto que se tiene hoy día de la psicología organizacional se ha dado gracias a la evolución histórica del término trabajo, así como aportes que las diferentes escuelas del pensamiento administrativo han proporcionado. Para esto se hace necesario exponer la aproximación histórica que la psicología organizacional ha desarrollado a lo largo del tiempo.

Luego de la primera guerra mundial, la psicología organizacional era conocida como psicología industrial. Según Furnham , 2001 (citado por Correa 2013); esta rama de la psicología estaba interesada por la fatiga laboral y la eficiencia, cuyos estudios pretendían mejorar la forma como se ejecutaba el trabajo con el fin de sacarle el mayor provecho, sin embargo la psicología industrial para esta época estaba más orientada a los procesos de producción pero debido a influencias de tipo económico, político, social, tecnológico e industrial es conocida en la actualidad como psicología organizacional y del trabajo. Para autores como Schaper (2004), la psicología organizacional es una ciencia que además de estudiar la conducta hace uso de variables psicológicas como la cognición, la motivación y el aprendizaje, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones. Mientras que para Malvezzi, 2001 (citado por Correa 2013), la psicología organizacional es definida como la aplicación del conocimiento multidisciplinar del comportamiento de individuos y grupos, en el marco y funcionamiento de las organizaciones.

Sin embargo, es importante reconocer como el concepto de psicología organizacional es clasificado de diferente forma por ciertos autores, como el caso de Cambell, 2002 (citado por Correa 2013), quién menciona tres subdivisiones de esta área de la psicología: psicología del personal, psicología organizacional y psicología de los factores humanos. La psicología del personal se encarga de procesos de selección, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño, la psicología organizacional estudia temas como la motivación de los empleados, la satisfacción laboral y el liderazgo mientras que la psicología de la factores humanos estudia aspectos cognitivos y fisiológicos en cuanto al desempeño de los trabajadores.

A lo largo de la historia se ha replanteado el concepto de psicología organizacional y del trabajo, así como de sus principales teorías y métodos de aplicación, existiendo aproximaciones de algunas terminologías asociadas con la psicología organizacional, como las mencionadas a continuación por Furnham, 2001 (como se citó en Correa, 2013):

### **Psicología aplicada**

Área de la psicología que pretende la aplicación directa de teoría y métodos de investigación psicológica.

### **Psicología de los negocios**

Término generalmente utilizado por consultores y estudiosos de la administración para referirse a problemas en el área administrativa.

### **Psicología industrial**

Concepto que refleja los intereses principales de la psicología aplicada, interesándose por factores ambientes y físicos de las áreas de trabajo.

### **Psicología ocupacional**

Término Británico, que se refiere al área de investigación de la psicología organizacional e industrial.

### **Comportamiento organizacional**

Área multidisciplinar que hace referencia al uso de teorías y metodologías del comportamiento, la administración y la sociología.

### **Psicología vocacional**

Término que incluye el concepto de psicología del trabajo y aspectos del comportamiento organizacional, interesándose en especial por investigar alternativas vocacionales.

### **Psicología del trabajo**

Concepto relativamente nuevo que es utilizado con mayor frecuencia por psicólogos europeos con el objeto de referirse a la psicología que se encarga de los negocios, el área industrial, ocupacional y organizacional.

### **Importancia de la psicología organizacional**

La psicología organizacional se ha convertido en los últimos tiempos en una especialidad que ha contribuido a solucionar problemas relacionados con los recursos humanos de las organizaciones. Según Alles, 2006 (citado en Elizade, Mollo y Flores, 2010) la función básica del trabajo de una persona es la de producir resultados sin importar cuál sea su posición o puesto de trabajo. A partir de lo anterior, se puede concluir que esto solo es posible si las condiciones del medio en el que se desenvuelven los colaboradores de una empresa, cuentan con las condiciones óptimas para que su trabajo se concrete de forma adecuada.



Sin embargo, la psicología organizacional puede también denominarse como una disciplina complementaria en el quehacer profesional, pues no solo aporta a nivel del sujeto como trabajador de una organización sino que además diseña y ofrece herramientas a las empresas con el fin de mejorar el desempeño en cuanto a la productividad del empleado, estableciendo metas alcanzables que beneficien al trabajador, la empresa y la sociedad (Elizade, Mollo y Flores, 2010).

### **Rol del psicólogo organizacional**

Para Correa (2013), el papel del psicólogo organizacional en la actualidad es importante y protagónico al interior de las organizaciones; buscando altos niveles de competitividad en un mundo globalizado, incierto y cambiante. Según Álvarez, 1995 (citado en Correa, 2013) existen cuatro factores asociados al papel que desempeña el psicólogo organizacional: a) criterios tradicionales de la organización formal del trabajo basados en una mentalidad mercantilista, b) división jerárquica del trabajo, c) labor del psicólogo en la selección de personal, teniendo en cuenta las escasas condiciones y recursos a su disposición, además de la rotación del personal, d) la población a la que va enfocada el trabajo del psicólogo organizacional entendiendo que son personas con capacidades particulares que buscan adaptarse a los ritmos imperantes del trabajo.

Es importante destacar que el quehacer del psicólogo organizacional, deber ser un trabajo interdisciplinar debido a las constantes demandas del mundo empresarial; trabajo que amerita amplios conocimiento de otras disciplinas que beneficien el rendimiento del factor humano así como las exigencias y expectativas de las empresas, en búsqueda de una mayor productividad y profesionalismo en el momento de prestar el servicio o producto que representen; tiene un papel primordial y fundamental la responsabilidad social y ética que maneje el psicólogo que se desempeña en este campo. Por lo anterior, se considera que el papel del psicólogo ha evolucionado, lo que demanda un profesional con habilidades, aptitudes y conocimientos amplios que permitan hacerle frente a los retos profesionales de un entorno altamente competitivo (Correa, 2013).

## **Funciones del psicólogo organizacional**

El trabajo del psicólogo organizacional ha surgido como respuesta a las necesidades y problemáticas que se presentan en el ámbito laboral, donde su aplicación y extensión depende de los principios éticos y psicológicos que le competen al profesional en el área de la psicología en relación con el contexto de negocios, la industria y el ser humano. Según Muchinsky, 2002 (citado en Cárdenas, 2013) las actividades que desempeña un psicólogo organizacional se pueden clasificar de la siguiente manera:

### **Selección y contratación**

Términos que incluyen el reclutamiento y la selección de personal, cuyo objetivo es escoger y clasificar a los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización, teniendo en cuenta los intereses y habilidades del sujeto lo que permite mantener y aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal (Chiavenato, 1999).

### **Capacitación y desarrollo**

En este campo, el psicólogo organizacional se encarga de identificar aquellas habilidades que los empleados deben mejorar, con el fin de aumentar el rendimiento en el área de trabajo. Es decir, el profesional de este campo es el responsable de diseñar formas que permitan determinar si los programas de capacitación y desarrollo propuestos por la organización han sido exitosos o no.

### **Evaluación de desempeño**

El psicólogo organizacional en esta sección se encarga de identificar criterios que determinen que tan bien se desempeñan los empleados en su puesto de trabajo, así como la respectiva medición de equipos de trabajo y la organización en sí.

## **Desarrollo de la organización**

El profesional de psicología organizacional en esta área apoya los procesos de análisis en cuanto a la estructura de la organización, con el fin de maximizar la satisfacción y eficiencia de empleados, grupos de trabajos y clientes.

## **Calidad del ambiente laboral**

En esta área el profesional evalúa qué factores contribuyen en el ambiente laboral para que este sea más productivo y saludable, generando mayor productividad a nivel de la organización además de aportar a la salud física y mental en el sujeto.

## **Ergonomía**

Campo de la psicología organizacional que hace uso de otras disciplinas tales como la fisiología, medicina industrial y terapia ocupacional para el diseño de herramientas y estrategias, que permitan una mejor adaptación de las máquinas y equipos con el trabajo desempeñado por el ser humano.

En consecuencia a lo anterior, podemos afirmar que el área de la psicología organizacional cumple un papel fundamental en lo referente a la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas, pues a pesar de que sus definiciones han variado a través del tiempo, todas concuerdan en beneficiar aspectos laborales que incluyen empresas, procesos, productos y/o servicios, además de resaltar la importancia que tiene los colaboradores en toda organización. Por otro lado, es relevante hacer mención del rol que desempeña el profesional de la psicología orientada a las organizaciones, pues su trabajo no solo permite mejorar las condiciones laborales de los empleados sino además mejorar el entorno y por consiguiente el nivel de productividad de una empresa.

## Capítulo II. Seguridad y salud en el trabajo

Este capítulo aborda la importancia que tiene la seguridad y salud en el trabajo, debido a las múltiples variables que aquejan al trabajador, además de ser un sistema que busca la prevención y manejo de condiciones laborales, garantizando la integridad del sujeto como lo exige la normatividad impuesta por la Organización Internacional del Trabajo y el Ministerio de Trabajo en Colombia en el año 2008, buscando fomentar espacios que beneficien a nivel físico, mental y social a los colaboradores de una organización, lo que permite mejorar la calidad de vida del empleado y así mismo los procesos productivos de las empresas.

Con referencia a lo anterior, se entiende por seguridad y salud en el trabajo, el proceso que busca proteger la salud de los trabajadores en cuanto a la prevención de enfermedades, accidentes de trabajo y condiciones que puedan llegar a afectar su integridad; además de encargarse de estudiar e intervenir aspectos individuales y extralaborales, así como las condiciones propias del ambiente laboral de los sujetos, destacando la influencia que tienen las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores y el desarrollo de su trabajo, viéndose reflejado en la productividad de la empresa, así como la afectación de condiciones laborales por cambios globales, políticos y económicos, dando estos últimos como resultado crisis económicas que dejan miles de desempleados por no mencionar la crisis social. (Aguillón, 2014)

Por otra parte, instituciones como la Organización Mundial del Trabajo (OIT), ha establecido una serie de convenios entre países con el fin de fomentar condiciones de trabajo más óptimas y saludables para los trabajadores, generando de esta forma paz en las comunidades así como progreso social y económico. Es importante destacar que en el contexto Colombiano, se han desarrollado una serie de normas y planes que buscan no solo favorecer las condiciones del empleado sino mejorar la calidad de vida, todo esto basados en los acuerdos que la OIT ha firmado en pro del trabajo digno en condiciones seguras (Aguillón, 2014). Actualmente hace parte de los acuerdos establecidos por la OIT, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo,

documento que pretende desarrollar estrategias que optimicen el sistema de protección de trabajadores, basados en necesidades previamente detectadas en la II Encuesta de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo según el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia 2013 (Ministerio de Trabajo, 2013).

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo busca cubrir todos aquellos requerimientos y necesidades que se presentan en los servidores públicos, fomentando la promoción y prevención de la salud, es por esto que en el presente año 2016 el Departamento Administrativo de la Función Pública en conjunto con la ARL Positiva Compañía de Seguros, realizaron una “Evaluación de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo” donde se trataron temas explícitos como: Plan de emergencias, capacitación en hábitos de vida saludable, vigilancia epidemiológica, capacitación de promoción y prevención, investigación de incidentes y accidentes de trabajo, orden y aseo, además del subprograma de medicina preventiva; en base a los resultados obtenidos es que se establece el plan de actividades del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2016).

En conformidad con lo anterior, el artículo 2.2.4.6.3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, la “Seguridad y salud en el trabajo (SST) es definida como la disciplina encargada de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, como la protección y promoción de la salud de los trabajadores, con el objeto de mejorar condiciones del trabajo y la promoción y mantenimiento de un bienestar físico, mental y social de los empleados (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2016). Según esto, la salud de los colaboradores de toda empresa es uno de los componentes y ejes fundamentales en cuanto al desarrollo del país, viéndose reflejado el progreso de una sociedad, tomando como referencia un individuo sano que constituye el factor más importante en los procesos productivos.

Para el Ministerio de Trabajo (2016), la seguridad y la salud en el trabajo es un proceso lógico por etapas, que busca una mejora continua con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de las personas, lo que ha llevado que en la actualidad se hable en términos del sistema de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, el cual debe ser liderado por el empleador haciendo partícipes a los colaboradores de su empresa, velando y garantizando por que se ejecuten medidas de seguridad y salud en los empleados, haciéndose un control eficaz de los peligros y riesgos que se puedan presentar en el puesto de trabajo.

El SG-SST consta de cuatro etapas principales: planificar, hacer, verificar y actuar, descritas a continuación:

**Planificar:** Se debe planear de qué forma se mejorara la seguridad y la salud de los empleados, identificando aquellas condiciones, procesos y actividades que se están haciendo incorrectamente y la manera de dar solución a estas situaciones.

**Hacer:** Implementación de las medidas planificadas

**Verificar:** Revisar procedimientos y medidas adoptadas cumplan con los resultados que se esperan.

**Actuar:** Aplicar acciones de mejora para obtener mayor beneficios en cuando a la seguridad y salud de los trabajadores.

En la siguiente imagen se pueden apreciar algunas consideraciones que deben tener en cuenta las organizaciones para implementar las cuatro fases del SG-SST:

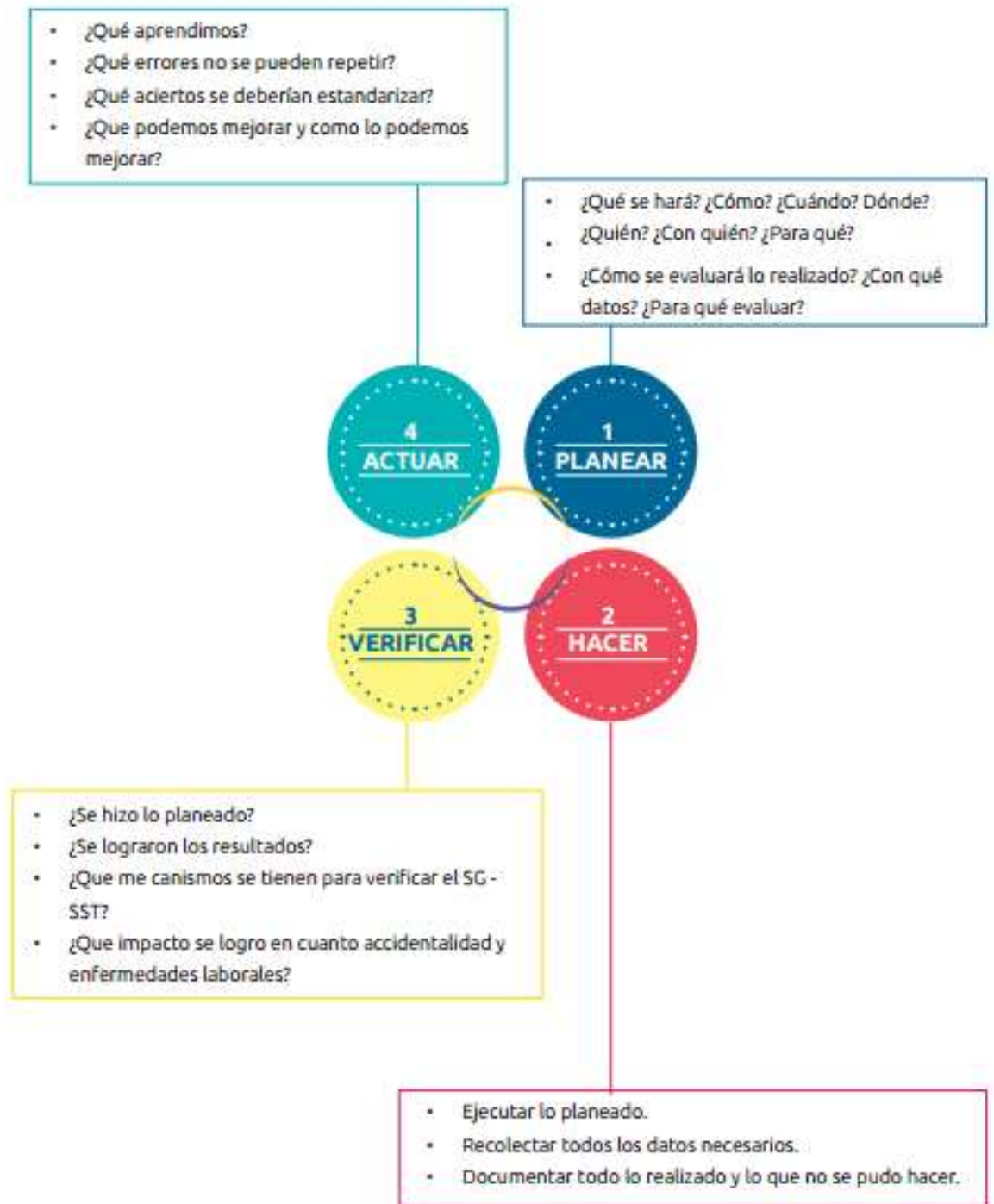


Figura 1 ministerio de trabajo

A continuación se exponen las Obligaciones de los empleadores, las administradoras de riesgos laborales y responsabilidades de los trabajadores según la Guía para Seguridad y Salud en el Trabajo de Mipymes en Colombia, diseñada por la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo, con el apoyo de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y agremiaciones del país.

### **Obligaciones de los empleadores**

Definir, firmar y divulgar la política de seguridad y salud.

Rendición de cuentas al interior de la empresa u organización.

Cumplir con los requisitos y responsabilidades normativos aplicables.

Ejecutar plan de trabajo anual en cuanto a la seguridad y salud en el Trabajo.

Promover la participación de trabajadores y colaboradores de la empresa.

Asignar y comunicar responsabilidades.

Definir y asignar recursos financieros, técnicos y el personal necesario para la implementación del SG-SST.

Gestionar peligros y riesgos en los sitios de trabajo.

Prevención y promoción de riesgos laborales.

Promover la dirección en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo en las empresas.

Integrar aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones de la empresa.

### **Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales**

Capacitar al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) o al responsable de los aspectos relativos con el SG-SST.

Asesorar y asistir técnicamente a las empresas afiliadas, para implementar el SG-SST.



Realizar la vigilancia delegada para el cumplimiento de lo establecido en el SG-SST e informar ante las direcciones territoriales del ministerio de trabajo las irregularidades y el no cumplimiento del mismo por parte de empresas afiliadas.

### **Responsabilidades de los trabajadores**

Procurar el cuidado integral de la salud.

Suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud.

Cumplir normas, reglamentos e instrucciones expuestas en el SG-SST.

Informar de manera oportuna al empleador sobre riesgos y peligros latentes en el sitio de trabajo.

Participar en actividades de capacitación de seguridad y salud en el trabajo según el SG-SST.

Participar y contribuir en el cumplimiento de los objetivos del SG-SST.

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que la seguridad de los trabajadores es un tema que le concierne al estado y a cada una de las empresas u organizaciones, derivándose la necesidad de contar con profesionales que evalúen las condiciones del ambiente laboral y busquen a través de programas control, estrategias que mitiguen la aparición de factores de riesgo que se encuentren afectando la salud de los colaboradores de una organización, dando respuesta a las normas impuestas por el gobierno como medidas de prevención para garantizar la salud de los empleados.

### **Capítulo III. Factores de riesgo psicosocial**

En este capítulo se esbozan los aspectos relacionados con los factores de riesgo, conceptualizando en qué consisten, su respectiva clasificación, además de enfatizar en los riesgos psicosociales con sus pertinentes características; entendidos estos últimos como condiciones y circunstancias que dependen de la interacción del trabajador con su puesto de trabajo, ambiente, satisfacción y condiciones laborales que a su vez generan efectos negativos en la salud del empleado.

#### **Factores de riesgo**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un factor de riesgo son todos aquellos rasgos, características o circunstancias a las que se ve expuesto un individuo, que aumenta la probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más comunes se encuentran la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales irresponsables, la hipertensión, el consumo de alcohol y tabaco, agua insalubre así como las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene.

#### **Clasificación de los factores de riesgo**

La Sección de Salud Ocupacional de la Vicerrectoría de la Universidad del Valle en el 2006, diseñó una cartilla en la que se propone un material educativo donde se informa las políticas de salud ocupacional que se desarrollan a nivel nacional; a continuación se describen los factores de riesgo que se tuvieron en cuenta en este material.

##### **Factores de riesgo físico- químico.**

Incluye todos aquellos elementos y objetos como las fuentes de calor, que en circunstancias de inflamabilidad, combustibilidad o deterioros pueden ocasionar incendios y/ o explosiones generando lesiones al trabajador y daños materiales.

**Factores de riesgo químico.**

Sustancias y elementos que al tener contacto con el organismo sea por inhalación, absorción o ingestión puede generar quemaduras, intoxicación o lesiones que afectan de acuerdo al nivel de concentración del químico o el tiempo de exposición.

**Factores de riesgo físico.**

Factores ambientales que según sus propiedades físicas como: tamaño, peso, iluminación, ruido, radiación, temperatura y vibración, pueden producir efectos nocivos en la salud de los trabajadores según la intensidad y el tiempo de exposición a los mismos.

**Factores de riesgo biológico.**

En esta categoría están presentes agentes orgánicos animados e inanimados, que se encuentran en el ambiente laboral y que al ingresar al organismo del sujeto pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones. Estos factores pueden ser: hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, moho, polen entre otros.

**Factores de riesgo eléctrico**

Refiere a los sistemas eléctricos de las maquinas, equipos, herramientas o instalaciones locativas que conducen energía y que al entrar en contacto con las personas pueden provocar quemaduras, lesiones, shock y fibrilación ventricular.

**Factores de riesgo mecánico**

Son todos aquellos objetos, maquinas, equipos que por sus condiciones y debido a la falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia en los sistemas de

seguridad, punto de operación o partes móviles o salientes pueden ocasionar accidentes laborales.

### **Factores de riesgo arquitectónico.**

Factores relacionados con el diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones en la que laboran los trabajadores, como las condiciones de los pisos, paredes, barandas, plataformas.

### **Factores de riesgo psicosocial.**

Son todas aquellas interacciones entre el ambiente de trabajo, condiciones de la organización y aspectos personales del trabajador como necesidades, capacidades, hábitos y el entorno social en el que se desenvuelve, que debido a la sobrecarga que generan estos factores pueden afectar la salud del trabajador, el rendimiento laboral y la satisfacción del mismo en su lugar de trabajo.

### **Factores de riesgo fisiológico o ergonómico.**

Incluye aquellos agentes o situaciones que involucran la adecuación del sujeto en su puesto de trabajo. En esta categoría se encuentran las máquinas, equipos y herramientas, los puesto de trabajo y los objetos que según el peso, la forma, el tamaño y el diseño, pueden generar un sobre-esfuerzo reflejado en posturas y movimientos inadecuados, que tienen como consecuencia la fatiga física y las lesiones osteomusculares.

### **Factores de Riesgo psicosociales.**

Los factores de riesgo psicosocial son definidos por organizaciones como la OIT en 1986, como: “Interacciones entre el contenido, la organización y gestión del trabajo, condiciones ambientales por un lado y por el otro las funciones y necesidades de los trabajadores; interacciones que generan influencia nociva en la salud, percepción y experiencia de los empleados” (Fernández, 2012). Para autores como Benavides *et al.*

2002 (citados en Moreno y Báez, 2010) los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a condiciones dentro de las empresas y organizaciones que son disfuncionales, es decir provocan respuestas de inadaptación, tensión y estrés; afectando negativamente la salud y el bienestar del trabajador.

Autores como Cox y Griffiths, 1996 (citados en Moreno y Báez, 2010) presentan una clasificación de los factores de riesgo psicosocial expuesta a continuación:

**Tabla 1 Factores de riesgo psicosocial**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Contenido del trabajo              | Monotonía en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sentido, incertidumbre, relación intensa.   |
| Sobrecarga y ritmo                 | Exceso y ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización  |
| Horarios                           | Cambio de turnos, horarios inflexibles, horarios de trabajo imprevisibles, jornadas largas y extensas.   |
| Control                            | Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, otros factores laborales.  |
| Ambiente y equipos                 | Equipos de trabajo inadecuados, malas condiciones de trabajo, ausencia en el mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o exceso de ruido |
| Cultura organizacional y funciones | Mala comunicación interna, poco apoyo, falta de organización de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.                                |
| Relaciones interpersonales         | Aislamiento físico o social, escasas o nulas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.  |
| Rol de la organización             | Ambigüedad del rol, conflicto del rol y responsabilidad sobre personas.  |
| Desarrollo de carreras             | Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, pobre remuneración, inseguridad contractual.   |
| Relación trabajo-                  | Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, falta de  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| familia               | apoyo familiar, problemas duales de carrera.  |
| Seguridad contractual | Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración. |

*Cox y Griffiths, 1996*

### ***Características de los factores de riesgo psicosocial.***

Según Moreno y Báez (2010), existen características propias de los factores de riesgo psicosocial, como las descritas a continuación:

**Extensión en el espacio y tiempo:** Los factores de riesgo psicosocial suelen caracterizarse porque no presentan una delimitación temporo-espacial, a diferencia de riesgos relacionados con la seguridad física, los cuales están vinculados a una actividad o espacio concreto. Es decir, aspectos como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, el clima organizacional, no tienen un lugar en específico ni es posible precisarlos en un momento especial.

**Dificulta de objetivación:** Aspectos como el ruido, las vibraciones, temperatura o contaminación por gases pueden medirse por unidades especiales, pero factores como la cohesión grupal, comunicación, liderazgo entre otros, no tienen unidades propias por lo que su medición no suele ser tan objetiva sino que esta depende de factores como las percepciones y apreciación colectiva de los integrantes de la organización.

**Están moderados por otros factores:** Los factores de riesgo psicosocial afectan al trabajador dependiendo de aspectos contextuales y personales, es así como ciertos factores influyen en el trabajador dependiendo de variables personales.

**Dificultad de intervención:** Los riesgos laborales pueden ser intervenidos a través de estrategias que supriman, disminuyan o controlen aquellos aspectos que mantienen los riesgos ya sea de tipo ergonómico o de seguridad e higiene, pero en el caso de los riesgos psicosociales la intervención no es tan precisa, debido a que estos factores suelen

estar asociados con el diseño y la concepción global de la empresa. La intervención en este caso requiere de plazos no inmediatos y resultados no asegurados.

Afectan e influyen en otros riesgos (Ejemplo: Riesgos Ergonómicos): Los factores de riesgo psicosocial suponen un aumento en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía y así mismo suponen un efecto inverso. Es así como situaciones estresantes o de alta tensión emocional, pueden generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas ocasionando accidentes y una mayor vulnerabilidad en el trabajador. (Warren, 2001 citado en Moreno y Báez, 2010)

Así mismo, es importante ahondar en el constructo de personalidad, siendo este uno de los factores de tipo individual que repercute en la estabilidad mental y posterior ejecución de actividades laborales por parte del trabajador. Para Del Barrio, 1992 (citado en Sánchez, Gómez y Zambrano, 2011) la personalidad son las tendencias estables que tiene una persona para comportarse de manera determinada ante una situación en particular, definida al mismo tiempo por Vinet y Forns, 2006 (citado en Sánchez, Gómez & Zambrano, 2011) como las áreas de funcionamiento a partir de las cuales el sujeto percibe, siente, piensa, actúa y se relaciona con otros, siendo esto el resultado de la interacción de componentes biológicos y de aprendizaje. Por lo anterior, se hace necesario el análisis de personalidad a través de instrumentos validos que permitan la identificación de rasgos de personalidad así como el reconocimiento de factores que los originan, siendo el Cuestionario Factorial de Personalidad (16 PF), uno de los instrumentos que se utilizó para evaluar esta área en los sujetos.

El cuestionario de los 16 factores de personalidad según Sánchez, Gómez & Zambrano, 2011, fue desarrollado por Raymond B. Cattell, A. Karen S. Cattell y Heather E. P. Cattell, a partir de 1943 en la Universidad de Illinois, cuyo objetivo era la elaboración de un instrumento que midiera las dimensiones de personalidad de los sujetos, dando como resultado la identificación de 16 rasgos primarios de personalidad; descritos a continuación:

- Afabilidad: Tendencia de un sujeto a comportarse de manera fría, impersonal y distante a ser alguien afable y atento con las personas que lo rodean.
- Razonamiento: Asociado con el procesamiento de información, ya sea a través de un pensamiento concreto o de tipo abstracto.
- Estabilidad: En el polo negativo se encuentran aquellas personas reactivas y emocionalmente cambiantes y en el polo opuesto aquellas emocionalmente estables, adaptadas y maduras.
- Dominancia: Factor asociado a personas deferentes, cooperativas y que evitan conflictos o sujetos dominantes, asertivos y competitivos.
- Animación: Tendencia de una persona a verse seria, reprimida y cuidadosa o a ser espontánea, activa y entusiasta.
- Atención normas: Relacionada con aquellas personas que desde el polo negativo se muestran inconformes con las reglas siendo indulgentes y desde el polo positivo aquellos individuos formales que siguen y cumplen las normas impuestas.
- Atrevimiento: Factor relacionado en su polo negativo con alguien tímido y cohibido, mientras que en su polo opuesto se encuentran aquellas personas atrevidas, seguras en los ámbitos sociales y emprendedores.
- Sensibilidad: En el polo positivo se encuentran sujetos sensibles y sentimentales y en el polo opuesto aquellos individuos objetivos y utilitaristas.
- Vigilancia: Personas que en los polos bajos o negativos son confiadas, sin sospechas y adaptables mientras que en el polo opuesto aquellos que se muestran suspicaces, escépticos y precavidos.
- Abstracción: Factor asociado en el polo positivo con personas imaginativas e idealistas y en el polo contrario se encuentran los sujetos realistas y con los pies en la tierra.
- Privacidad: Puntuaciones altas son propias de alguien calculador, discreto o privado y puntuaciones bajas es alguien que ostenta ser abierto, genuino, llano y natural.



- **Aprensión:** Persona con puntuaciones bajas muestra ser alguien seguro, despreocupado, satisfecho y con puntuaciones altas alguien aprensivo, inseguro y preocupado.
- **Apertura al cambio:** Factor que se relaciona con sujetos tradicionales y apegados a la familia o en su defecto se encuentran aquellos abiertos al cambio, experimentadores y analíticos.
- **Autosuficiencia:** Relacionado en puntuaciones negativas con personas seguidoras o que integran grupos y en puntuaciones positivas con personas individualistas, autosuficientes y solitarias.
- **Perfeccionismo:** Factor cuyas puntuaciones negativas o bajas se relaciona con alguien flexible y tolerante a las faltas, mientras que las puntuaciones positivas y altas denotan alguien perfeccionista, organizado y disciplinado.
- **Tensión:** Puntuaciones bajas relacionadas con alguien relajado, placido y paciente y en puntuaciones altas sujetos tensos, enérgicos, impacientes e intranquilos.

Para finalizar, podemos concluir que los factores de riesgo psicosocial son una de las condiciones que afectan la vida laboral, trayendo consigo consecuencias negativas que incluyen el ausentismo, mal clima laboral, disminución de la productividad entre otros; afectando no solo las condiciones del trabajo sino también ocasionando repercusiones en la salud del empleado y en su posterior desempeño laboral. Es importante tener en cuenta las medidas y disposiciones que establece el estado en aras de prevenir la ocurrencia de enfermedades, daños o lesiones que aquejan la salud del sujeto, enfatizándose no solo en condiciones intralaborales y extralaborales sino también individuales, presentes a la hora de ejercer una labor ya sea en la producción de bienes o prestación de un servicio.

## **Marco Contextual**

La investigación se realizó en el Centro de Enseñanza Automovilista “Enseñauto Ribero Pamplona” en Norte de Santander, entidad privada ubicada en la calle 5 #5-37 Piso 2 Centro, sus líneas de atención al usuario son 5681245- 3125471035, NIT: 27783194-8.

### **Misión**

El Centro de Enseñanza Automovilística “Enseñauto Ribero Pamplona”, es una organización de carácter privado, con fines académicos y técnicos, necesarios en la formación integral vial de conductores.

### **Vision**

Para el años 2020, el C.E.A. Enseñauto Ribero Pamplona será la empresa con mayor cobertura y mejor calidad en Pamplona y la provincia en la formación de conductores en seguridad vial e integral, trabajando continuamente para obtener un alto posicionamiento, desarrollando políticas y estrategias en beneficio de nuestros clientes, empleados, comunidad en general y la preservación del medio ambiente.

### **Reseña historica**

El Centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, se encuentra ubicado en el centro parque principal de la ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander. Los servicios que ofrece esta Institución Educativa es la formación de conductores. El Centro Educativo ha sufrido cambios de acuerdo a resoluciones existentes, pero ésta institución es la más antigua, siempre al servicio de la provincia de Pamplona y la Región sur-occidental.

Hasta 1975, el aprendizaje para la conducción de vehículos en la ciudad de Pamplona era de carácter empírico y en otros casos los padres enseñaban a sus hijos, aunque existían algunos instructores ocasionales que se dedicaban a enseñar con técnica. Por ello la creación de una escuela de conducción en la ciudad fue una necesidad sentida por la comunidad.

Quien tomó la iniciativa fue Gladys Ribero Gómez, quien abrió las puertas a la primera escuela de enseñanza para la conducción ubicada en el Parque Principal Calle 5 N° 5-37, siendo el INTRA quien dio la licencia de funcionamiento No 0416 de 1987, como Escuela de Enseñanza Automovilística ENSEÑAUTO RIBERO por ley 33 de 1986. Así mismo, adquiere su renovación de funcionamiento con la resolución No 0845 del 19 de Noviembre de 1992 y mediante resolución No 0001549 de 29 de Marzo de 1996 le renuevan su licencia de funcionamiento en las categorías 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup> y 5<sup>a</sup>.

En el 2010, se inicia el P.E.I. Proyecto Educativo Institucional de modernización, con la presentación de un plan de estudios a la Secretaría de Educación Departamental de la ciudad de Cúcuta, con el objeto de mejorar la eficiencia en la operatividad de las funciones relativas a la realización de la capacitación de los conductores. Al iniciar el año 2011 la Empresa COTECNA, desarrolla un proyecto en el que diagnóstico, diseño e implemento el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001\_2008) de procesos para la modernización y cumplimiento de la normatividad y leyes vigentes.

### **Políticas organizacionales**

Enseñauto Ribero Pamplona es una institución educativa fundamentada en una noción de servicio, basada en los principios de imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad, ética y honestidad, que entrega a los usuarios en formación vial, servicios confiables con atención personalizada. Es una organización que junto con las personas que laboran en ella, se convierte en una excelente opción en el mercado,

empleando aspectos técnicos con excelente calidad y competencia, enfocados en la mejora continua en seguridad vial, según lo establecido en el sistema de gestión de calidad.

### **Principios de la política de seguridad vial CEA “Enseñauto Ribero Pamplona”**

CEA “Enseñauto Ribero Pamplona” como centro líder en materia de seguridad vial, considera dentro de sus competencias, que su misión principal es la mejora de la seguridad de todos los actores viales, es decir la reducción de los índices de accidentes asociados.

Para el cumplimiento de esta misión existen una serie de principios fundamentales, presentes en todos los miembros del CEA, sirviendo de guía para todas las actuaciones. Estos principios son los siguientes:

Difundir la cultura de la seguridad vial entre todas las instituciones y usuarios de la vía.

Mantener y fomentar un contacto directo y fluido con todos los actores viales garantizando la comunicación en favor del progreso en la materia.

Colaborar con otros organismos nacionales a fin de favorecer el intercambio de conocimiento y buenas prácticas.

Gestionar de la mejor manera posible los sistemas de información para lograr un medio de vigilancia que permita una buena planificación y ejecución de las actuaciones.

Favorecer la investigación interna y externa en materia de seguridad vial.

Facilitar al usuario de la vía, la información necesaria para garantizar la movilidad segura de sus desplazamientos.

Promover iniciativas de movilidad segura en el ámbito de competencias de otras administraciones públicas, locales y regionales.

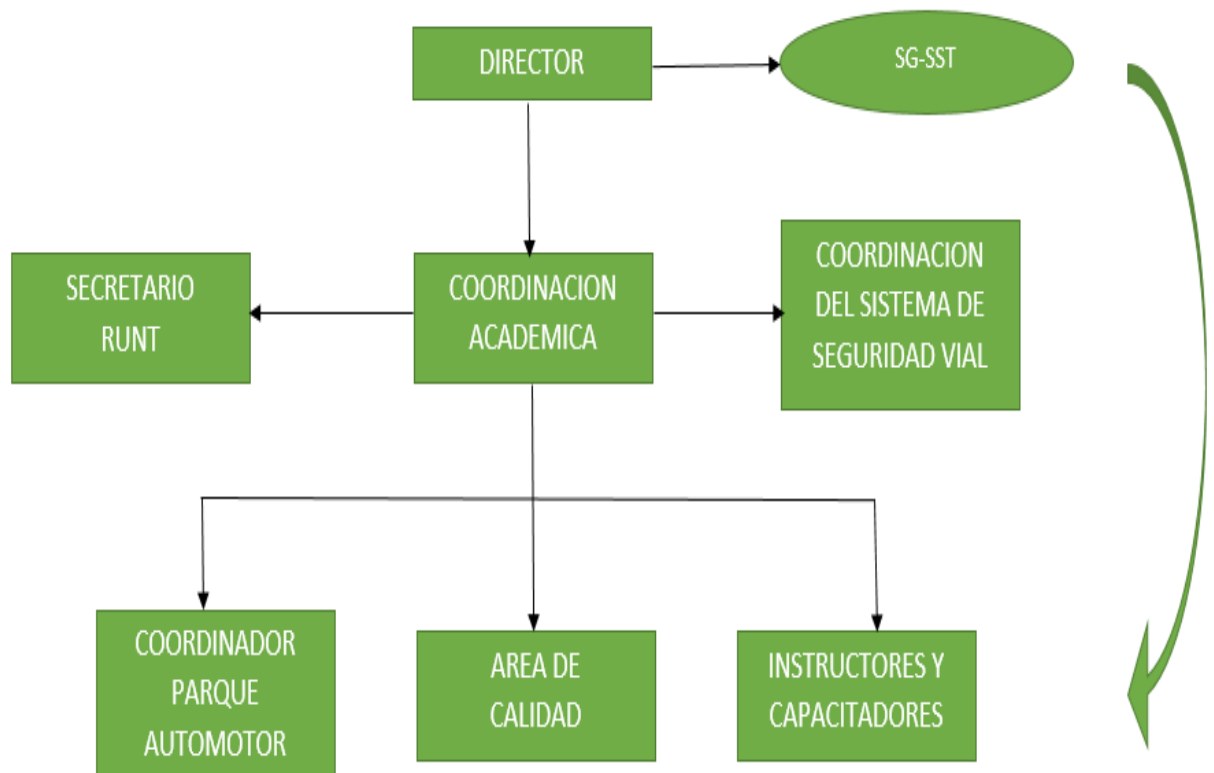
Entender y fomentar la seguridad vial laboral como un aspecto básico en la mejora de seguridad vial.

Incluir la seguridad vial dentro de la prevención de riesgos laborales, de forma que cualquier empleado asuma la obligación de cumplir los requisitos y normas establecidas.

Promover el cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad vial laboral.

Considerar la mejora continua como un elemento básico en la gestión de procesos de trabajo, para lo cual se fijarán objetivos e indicadores asociados que permitan evaluar las actuaciones.

**Figura 2 Organigrama del centro de enseñanza automovilística Enseñauto Ribero Pamplona**



## **Marco Legal**

El siguiente marco sustenta las bases legales del presente trabajo de investigación, basado en lineamientos y normatividad constitucional respaldada por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Trabajo. A continuación se presentan leyes y normas que conciernen al trabajo en cuanto a salud ocupacional y riesgos psicosociales de las empresas, con las que se busca contribuir mediante su ejecución con la preservación de la salud y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, así mismo se hace mención de la ley 1090 del 2006, que rige el actuar de la profesión de psicología según el Colegio Colombiano de Psicólogos.

### **Decreto 1477 de 2014**

Decreto expuesto por el Ministerio de Trabajo en el que se expide la tabla de enfermedades laborales, las cuales son contraídas como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes en la actividad laboral o sitio donde el trabajador se desempeña. Es así como los ministerios de trabajo, salud y protección social deben actualizar cada tres (3) años la tabla de enfermedades según estudios financiados por el fondo nacional de riesgos laborales. Además en esta norma se definen lo que se entiende por enfermedad laboral, la determinación y relación de causalidad de las mismas, prestaciones económicas y asistenciales.

Este decreto anexa dos secciones, en la primera se exhiben la definición y clasificación de los agentes etiológicos/factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales (agentes químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales) y en la segunda sección se exponen el grupo de enfermedades para determinar el diagnóstico médico, divididas en dos partes: A: Enfermedades laborales directas y B: enfermedades clasificadas por grupos o categorías.

**Decreto 1443 de 2014**

Decreto mediante el cual el Ministerio de Trabajo dicta disposiciones concernientes para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en Colombia; directrices que deben ser aplicadas por todo empleador público y privado ya sea mediante la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, garantizando mediante la ejecución de este sistema, mejorar el comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, así como el control eficaz de los peligros y riesgos del lugar de trabajo.

Por otra parte, se exponen definiciones que aplican al presente decreto, políticas en seguridad y salud en el trabajo, obligaciones y responsabilidades en cuanto a la organización de sistema, proceso de aplicación y la descripción de la forma como se llevara a cabo la auditoria y revisión de la alta dirección en cumplimiento del SG-SST, mejoramiento y otras disposiciones como la capacitación obligatoria, sanciones, papel de las administradoras de riesgos laborales, transición o tiempo establecido para que las empresas de acuerdo al número de empleados sustituyan el programa de salud ocupacional por el sistema de gestión de seguridad en el trabajo.

**Ley 1562 del 2012**

Ley en la que se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en lo concerniente a la salud ocupacional el 11 de julio del 2012, en la que se hace mención de definiciones como: Sistema de riesgo laboral, salud ocupacional y programa de salud ocupacional, refiriendo quienes se consideran afiliados al sistema general de riesgos laborales de forma obligatoria o voluntaria. Por otro parte, se define que es enfermedad laboral, entendida como la enfermedad en el ámbito de trabajo que resulta de la exposición a factores de riesgo inherentes en las actividades o medios en los que está obligado a trabajar el sujeto, fijándose al mismo tiempo las bases de liquidación por accidentes de trabajo o por enfermedad laboral.

En esta norma también se presentan los objetivos que tiene el fondo de riesgos laborales, las sanciones a las que se ven expuestos los empleadores ante el no cumplimiento de los programas de salud ocupacional, las normas de salud y obligaciones previstas en el sistema general de riesgos, en que consiste la inspección, vigilancia y control de prestaciones económicas. Todo lo anterior con el objeto de mejorar las condiciones de trabajo que hacen parte del sistema general de riesgos laborales.

### **Resolución 2646 del 2008**

Normatividad mediante la cual el Ministerio de Protección Social establece las disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo frente a la exposición de factores de riesgos psicosociales en el trabajo, así como la determinación del origen en cuanto a patologías causadas por la exposición a estrés ocupacional. Resolución cuyo ámbito de aplicación son todos los empleadores de organizaciones públicas y privadas, trabajadores dependientes e independientes así como todo contratante, organización, agremiación que afilien sus colaboradores al sistema de seguridad social integral y administradoras de riesgo profesionales.

Además en esta norma se presentan definiciones propias de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral así como su clasificación. En otros apartados se hace mención de los criterios que se deben tener en cuenta a la hora de intervenir los factores psicosociales en una empresa, las actividades que deben llevarse a cabo por las administradoras de riesgos profesionales en cuanto la presencia de riesgo psicosociales intralaborales, en qué consisten y que se requiere para el desarrollo de un programa control o de vigilancia epidemiológica. En cuanto a las disposiciones finales de esta resolución se mencionan las sanciones a las que se ven expuestos los contratantes y empleadores ante la no conformidad de la presente ley.



**Ley 1090 del 2006**

En esta ley el Congreso de la Republica reglamenta el 6 de septiembre del 2006 el ejercicio de la profesión de psicología, además de dictar el código deontológico y bioético y otras disposiciones; normatividad que reconoce la labor del psicólogo como una ciencia que a partir de la investigación y el desarrollo de la profesión, estudia procesos cognoscitivos, emocionales y sociales del ser humano, con el objeto de propiciar talentos y competencias en los diferentes dominios y contextos en los que se ve inmerso el hombre. En un primer apartado se hace mención de los principios generales a partir de los cuales se rige el actuar del psicólogo, las áreas de trabajo que considera el ejercicio de la profesión y los campos de acción en los que ejerce la actividad el mismo, ya sea individual o a través de la integración de equipos interdisciplinarios, instituciones o de forma privada.

Así mismo, se presenta un apartado que refiere aquellos requisitos necesarios para ejercer la profesión del psicólogo, como lo es la formación académica, la presentación del título y la tarjeta profesional según las disposiciones por ley establecidas, además de referir que se entiende por el ejercicio ilegal de la profesión. Por otro lado, se exponen los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones así como las funciones públicas del Colegio Colombiano de Psicólogos en cuanto a la defensa, fortalecimiento y apoyo en el ejercicio del profesional de psicología.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

Investigación de tipo cuantitativa, siendo los instrumentos que fundamentan el estudio lo más objetivos posibles de acuerdo a los fenómenos que se observan y miden, de manera que los datos o la información no puede ser manipulada por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Así mismo, se pretendió estudiar una realidad en su contexto natural, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo a las personas implicadas. Blasto y Pérez, 2005 (citado en Ruiz, Borboa y Rodríguez, 2013).

### **Tipo de estudio**

Estudio con un diseño no experimental de tipo transversal, cuyo objeto fue recolectar datos en un momento único, describiendo las variables y analizando la incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Población**

8 trabajadores: (2 administrativos, 2 directivos y 4 instructores), del Centro de Enseñanza Automovilista “Enseñauto Ribero Pamplona” en Norte de Santander.

### **Muestra**

Muestreo probabilístico, es decir que todos los individuos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos siendo escogidos al azar, cuya muestra fue representativa para determinar el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En este caso la muestra fueron los 8 trabajadores del Centro de Enseñanza Automovilista “Enseñauto Ribero Pamplona” en Norte de Santander.

## **Variables**

“Los factores de riesgo psicosocial son entendidos como aquellas condiciones de tipo intralaboral, extralaboral e individual, las cuales en su interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud de las personas” (Resolución 2646 del 2008).

A continuación se presenta una definición detallada de las variables que mide la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de acuerdo a las condiciones intralaboral, extralaboral e individuales presentes en toda organización según el Ministerio de la Protección Social (2010).

## **Condiciones Intralaborales**

Características del trabajo y de la organización.

**Demanda del trabajo:** Exigencias que el trabajo impone al individuo.

***Demandas cuantitativas:*** Entendida como la sobrecarga laboral es decir, el desbalance entre las obligaciones del rol y el tiempo disponible para su realización.

***Demandas de carga mental:*** Son las demandas de procesamiento cognitivo que implica la realización de una tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

***Demandas emocionales:*** Situaciones propias del contenido de la tarea o actividad laboral de tipo afectivo y emocional, que tiene el potencial de interferir en los sentimientos y emociones del trabajador.

***Exigencias de responsabilidades del cargo:*** Son aquellas obligaciones inherentes en el desempeño del cargo de un trabajador, cuyos resultados no pueden transferirse a otras personas.

***Demandas ambientales y de esfuerzo físico:*** Condiciones del lugar de trabajo y de carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

***Demandas de la jornada de trabajo:*** Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de duración y horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

***Consistencia del rol:*** Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

***Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral:*** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que hace un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

***Control sobre el trabajo:*** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones con respecto a la realización de sus tareas laborales.

***Control y autonomía sobre el trabajo:*** Margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

***Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas:*** Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

***Participación y manejo de cambio:*** Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

**Claridad del Rol:** Definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

**Capacitación:** Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

**Liderazgo y relaciones:** Tipo de relaciones que se establecen entre superiores, jerárquicos y colaboradores.

**Características del liderazgo:** Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

**Relaciones sociales en el trabajo:** Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

**Retroalimentación del desempeño:** Información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, lo que permite identificar fortalezas, debilidades así como la toma de decisiones para mantener o mejorar su desempeño.

**Relación con los colaboradores (Subordinados):** Interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, características y calidad de las interacciones entre compañeros, apoyo social que se recibe de compañeros, trabajo en equipo ( Empezar y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común) y la cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

**Recompensa:** Retribución que le trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

**Reconocimiento y compensación:** Retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, ya sea mediante un

reconocimiento, remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

***Recompensa derivada de la pertenencia de la organización y del trabajo que realiza:*** Sentimiento de orgullo y percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización así como el sentimiento de autorrealización por efectuar su trabajo (Sarmiento, 2012).

### **Condiciones Extralaborales**

Aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, que incluyen condiciones de la vivienda que pueden afectar la salud y el bienestar del sujeto.

**Tiempo fuera del trabajo:** Tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales como: descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

**Relaciones familiares:** Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

**Comunicación y relaciones interpersonales:** Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

**Situación económica del grupo familiar:** Medios económicos con los que cuenta el trabajador para que él y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

**Características de la vivienda y de su entorno:** Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

**Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo:** Influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

**Desplazamiento vivienda trabajo vivienda:** Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

### **Condiciones individuales**

Refiere a las características sociodemográficas e información ocupacional propia del trabajador.

**Información sociodemográfica:** Sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación u oficio, lugar de residencia, estrato socio-económico de la vivienda, tipo de vivienda y número de personas a cargo económicamente del trabajador.

**Información ocupacional:** Lugar de trabajo actual, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo), antigüedad en el cargo actual, departamento-área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas y modalidad de pago.

Las siguientes variables en mención hacen parte de otra de las pruebas que fundamentara el proceso de investigación, como lo es el cuestionario factorial de Personalidad 16PF, instrumento que mide la personalidad en personas mayores de 16 años, bajo 16 rasgos de primer orden (Rusell y Karol, 2003).

**Afabilidad (A):** Variable que evalúa el ámbito de las relaciones con otras personas, definida como la identidad de una persona y su capacidad de interactuar con el medio. La personas con puntajes altos en esta categoría suelen ser aquellos a quienes les agrada las amistades y se consideran así mismo sociales.

**Razonamiento (B):** Sus puntuaciones bajas refieren pensamiento concreto frente a personas con un pensamiento abstracto, quienes puntúan alto. Variable que permite determinar el comportamiento de un sujeto en una situación determinada. Capacidad para resolver problemas; estilo cognitivo modulador de las variables de personalidad.

**Estabilidad emocional (C):** Escala definida por Catell como fuerza del yo; puntuaciones altas refieren sujetos emocionalmente estables, adaptables y maduros frente a personas emocionalmente inestables y reactivas; quienes suelen registrar puntajes bajos.

**Dominancia (E):** Término definido a partir de la 5 edición como asertividad. Los sujetos con puntajes altos en esta variable son aquellos que les gusta que otros sepan lo que piensan, no dudan de expresar sus ideas, defender sus derechos y opiniones. Las

personas con puntuaciones bajas se orientan más a la sumisión, la humildad y la desconfianza.

**Animación (F):** Rasgo primario, cuyas puntuaciones altas se asocian a personas espontaneas, sociables, activas y entusiastas mientras que puntajes bajos están relacionados con sujetos serios, reprimidos, cuidadosos y cohibidos.

**Atención a las normas (G):** Grado en que las personas siguen las normas de la sociedad, las interiorizan y las llevan a cabo por medio de la conducta humana, sujetos con puntuaciones altas no solo son conscientes de las reglas y normas sino que también las cumplen, puntuaciones bajas esta relacionadas con sujetos inconformistas.

**Atrevimiento (H):** Escala que mide la búsqueda de sensaciones frente a la inhibición. Las puntuaciones extremadamente bajas están relacionadas con retraimiento patológico al intercambio social siendo característica la timidez, mientras que las puntuaciones altas denotan seguridad de las relaciones sociales y carácter emprendedor del individuo.

**Sensibilidad (I):** Escala que mide el grado de empatía, sentimentalismo y gusto por lo estético. Puntuaciones altas denotan sensibilidad, estética y sentimentalismo y las puntuaciones bajas refieren el utilitarismo, lo objetivo y poco sentimental.

**Vigilancia (L):** Puntuaciones en los polos bajos son propias de alguien confiado, no suspicaz y acogedor, mientras que en el polo opuesto refiere alguien suspicaz, escéptico y cauteloso.

**Abstracción (M):** Escala que mide la falta de sentido práctico, quienes puntúan alto reconocen ser personas poco prácticas, imaginativos, orientados a procesos mentales como la abstracción y las ideas frente aquellas que se declaran pragmáticos, realistas y orientados a la acción.

**Privacidad (N):** Naturalidad y apertura del individuo frente a la privacidad de las emociones, puntuaciones altas propias de sujetos discretos, celosos y cerrados frente a personas abiertas, espontaneas y sencillas que se ubican en el polo contrario.

**Aprensión (O):** Escala cuyas puntuaciones bajas tienen relación con el grado de seguridad y despreocupación del individuo frente a puntuaciones altas que se orientan a la inseguridad, preocupación y aprensión.



En cuanto a los últimos factores primarios se obtienen a partir de datos de cuestionarios y no por calificaciones de conductas, como los son la apertura al cambio, autosuficiencia, compulsividad y tensión.

**Escala Apertura al cambio (Q1)** Ítems que evalúan el grado en que un sujeto es apegado y tradicional, frente aquellos que son de mentalidad abierta y analítica. Este rasgo está relacionado con las actitudes del individuo frente al cambio. Las puntuaciones altas se relacionan con personas que intentan algo nuevo mientras que su lado opuesto refiere sujetos que aprecian con lo que ellos cuentan, considerándose este rasgo dentro de lo normal como la satisfacción de la persona frente a la vida.

**Escala Autosuficiencia (Q2):** Contacto o proximidad frente al individualismo. Sus puntuaciones bajas significa alguien integrado al grupo de tipo afiliativo mientras que puntuaciones altas denotan alguien seguro, pero solitario e individualista.

**Escala Perfeccionismo (Q3):** Se evalúa la tolerancia y flexibilidad con el desorden y las faltas frente a la organización y la disciplina. Escala conocida como compulsividad, la cual está asociada a la habilidad para controlar emociones como la ira y la ansiedad, una persona con puntuaciones altas no tolera la ambigüedad o el desorden en su vida y alguien con puntuaciones en el polo opuesto tendrá dificultades a la hora de actuar con responsabilidad y organización.

**Tensión (Q4):** Rasgo de personalidad asociado a la ansiedad flotante y la ansiedad generalizada, el polo bajo es característico de sujetos relajados, placidos y pacientes frente al polo alto que es alguien enérgico, impaciente y presionado.

## Instrumentos

### Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Esta batería se fundamenta en las disposiciones de la Resolución 2646 del 2008, que define puntualmente los factores psicosociales que se deben tener en cuenta para identificar, evaluar y prevenir el riesgo psicosocial de tipo intralaboral, extralaboral e individual y el estrés de una organización (Ministerio de Protección Social, 2010). Para la presente investigación se utilizaron de la batería únicamente los siguientes instrumentos: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

**Tabla 2** Ficha técnica

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre</b>                               | <b>Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).</b>  |
| <b>Fecha de publicación</b>                 | Julio de 2010   |
| <b>Autores</b>                              | Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.   |
| <b>Instrumentos que componen la batería</b> | Ficha de datos generales (información socio-dgemográfica e información ocupacional del trabajador).<br>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).<br>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).<br>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.<br>Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | <p>Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</p> <p>Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</p> <p>Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).</p> |
| <b>Población a quien va dirigida</b> | Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.  |
| <b>Puntuaciones</b>                  | Específicas para cada instrumento que compone la batería.  |
| <b>Objetivo de la batería</b>        | Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.  |
| <b>Alcance</b>                       | Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.  |

*Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010*

### **Cuestionario factorial de personalidad: Adolescentes y adultos (16 PF)**

Instrumento de evaluación psicológica que tiene como objetivo identificar y medir la personalidad bajo 16 escalas primarias de personalidad en sujetos normales, prueba que consta de 185 reactivos, siendo los campos de aplicación el clínico, el educativo y la selección de personal. (Karson, M., Karson, S., Dell, J., 2003).

**Tabla 3 Ficha técnica**

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre</b>                          | <b>16PF Fifth Edition, Administrator's Manual</b>               |
| <b>Autores originales de la prueba</b> | R.B. Catell, A.K.S. Catell y H.E.P Catell, 1993.                |
| <b>Autores originales del manual</b>   | Mary T. Russell y Darcie L. Karol, 1994.                        |
| <b>Procedencia</b>                     | IPAT, Institute for Personality and Ability Testing, Champaign, |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | Illinois   |
| <b>Adaptación española</b>  | Nicolas Seisdedos Cubero, TEA Ediciones, S.A., I+D   |
| <b>Aplicación</b>           | Individual y colectiva.  |
| <b>Duración</b>             | Variable, entre 40 y 45 minutos.   |
| <b>Ámbito de aplicación</b> | Adolescentes y adultos.  |
| <b>Finalidad</b>            | Apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cinco dimensiones globales de la personalidad; se incluyen tres medidas de estilos de respuesta (deseabilidad social, infrecuencia y aquiescencia) |
| <b>Baremación</b>           | Baremos en decatipos, en adultos de ambos sexos.   |

*Mary T. Russell y Darcie L. Karol (1994)*

## Procedimiento

**Fase 1:** En esta fase se llevó a cabo el planteamiento del problema de investigación detectando las necesidades presentes en la población, luego se definieron los instrumentos que se implementaron en el proceso de evaluación llevando a cabo una revisión de la población y proponiendo una planeación metodológica.

**Fase 2:** Seguidamente se evaluaron los riesgos psicosociales intralaboral, extralaboral e individuales en colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona

**Fase 3:** Luego se realizaron los respectivos análisis de resultados de los instrumentos: Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el Cuestionario factorial de personalidad: Adolescentes y adultos (16 PF) presentes en los colaboradores de la escuela de automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona.

**Fase 4.** Finalmente se proponen acciones orientadas a mitigar los riesgos de factores psicosocial encontrados en el proceso de investigación en el centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero, CEA.

## **Análisis de resultados**

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los funcionarios de la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, como una de las medidas propuestas por el Ministerio de Protección Social; en esta investigación se utilizaron: El Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, con el objeto de evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Por otra parte se evaluaron los factores de riesgo individual por medio del Cuestionario Factorial de Personalidad 16 PF contando con su respectiva interpretación.

### **Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A-B**

Tabla 4 Factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A

| RESULTADOS FORMA A-PUNTAJES TRANSFORMADOS   |  |             |             |             |             |               |   |
|---|--|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---|
| Dominios  | Dimensiones  | Suj.1       | Suj.2       | Suj.3       | Suj.4       | Puntaje total | NIVEL DE RIESGO                         |
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo   | Características del liderazgo  | 0           | 0           | 57,7        | 55,8        | 28,375        | Riesgo medio                            |
|   | Relaciones sociales en el trabajo  | 32,1        | 23,2        | 26,8        | 44,6        | 31,675        | Riesgo alto                             |
|   | Retroalimentación del desempeño  | 0           | 25          | 70          | 65          | 40            | Riesgo muy alto                         |
|   | Relación con los colaboradores (subordinados)                                  | 44,4        | 25          | 47,2        | 8,3         | 31,225        | Riesgo medio                            |
| <b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>  |  | <b>20,7</b> | <b>16,5</b> | <b>46,3</b> | <b>42,7</b> | <b>31,55</b>  | <b>Riesgo medio</b>                     |
| Control sobre el trabajo  | Claridad del rol   | 7,1         | 0           | 64,3        | 67,9        | 34,825        | Riesgo alto                             |
|   | Capacitación   | 8,3         | 33,3        | 33,3        | 50          | 31,225        | Riesgo medio                            |
|   | Participación y manejo del cambio  | 18,8        | 12,5        | 43,8        | 37,5        | 28,15         | Riesgo medio                            |
|   | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos          | 6,3         | 0           | 25          | 0           | 7,825         | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
|   | Control y autonomía sobre el trabajo   | 0           | 0           | 0           | 0           | 0             | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   |  | <b>8,3</b>  | <b>7,1</b>  | <b>39,3</b> | <b>36,9</b> | <b>22,9</b>   | <b>Riesgo bajo</b>                      |
| Demandas del trabajo  | Demandas ambientales y de esfuerzo físico                                      | 4,2         | 6,3         | 31,3        | 12,5        | 13,575        | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
|   | Demandas emocionales   | 2,8         | 0           | 27,8        | 25          | 13,9          | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
|   | Demandas cuantitativas   | 0           | 4,2         | 20,8        | 20,8        | 11,45         | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
|   | Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral                           | 31,3        | 25          | 68,8        | 31,3        | 39,1          | Riesgo muy alto                         |
|   | Exigencias de responsabilidad del cargo  | 75          | 29,2        | 91,7        | 66,7        | 65,65         | Riesgo muy alto                         |
|   | Demandas de carga mental   | 35          | 20          | 90          | 60          | 51,25         | Riesgo muy alto                         |
|   | Consistencia del rol   | 0           | 0           | 60          | 50          | 27,5          | Riesgo medio                            |
|   | Demandas de la jornada de trabajo  | 0           | 0           | 41,7        | 33,3        | 18,75         | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| <b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>   |  | <b>16,5</b> | <b>9,5</b>  | <b>49</b>   | <b>33,5</b> | <b>27,125</b> | <b>Riesgo medio</b>                     |
| Recompensas   | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se | 0           | 0           | 0           | 5           | 1,25          | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
|   | Reconocimiento y compensación  | 0           | 4,2         | 50          | 41,7        | 23,975        | Riesgo Bajo                             |
| <b>RECOMPENSAS</b>  |  | <b>0</b>    | <b>2,3</b>  | <b>27,3</b> | <b>25</b>   | <b>13,65</b>  | <b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b> |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (Forma - A)</b>  |  | <b>15</b>   | <b>10,8</b> | <b>44,5</b> | <b>36,4</b> | <b>26,675</b> | <b>Riesgo medio</b>                     |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL (Cargos de Jefatura y Profesionales o Técnicos)</b>                |  | <b>0,8</b>  | <b>11,3</b> | <b>14,5</b> | <b>12,9</b> | <b>9,875</b>  | <b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b> |
| <b>PUNTAJE TOTAL DE LA EVALUACION GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (Suma de Intralaboral Forma - A y Extralaboral)</b> |  | <b>12,2</b> | <b>10,9</b> | <b>38,5</b> | <b>31,7</b> | <b>23,325</b> | <b>Riesgo bajo</b>                      |

Con base en los resultados de la Tabla 1. Factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A (Jefes, profesionales o técnicos), aplicado a 4 trabajadores pertenecientes a la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, se obtuvo las siguientes conclusiones:

En el dominio de liderazgo y relaciones en el trabajo, los colaboradores presentan un puntaje promedio de 31.55 y en el dominio de demandas del trabajo un puntaje de 27.125, valores que indican la presencia de un Riesgo medio; lo que corresponde a un nivel de riesgo en respuesta de estrés moderado, por lo tanto las dimensiones que se encuentran en las categorías de los dominios ya mencionados ameritan la observación y acciones sistemáticas de intervención con el objetivo de prevenir efectos perjudiciales de la salud.

Con respecto al dominio control sobre el trabajo, se obtuvo un puntaje de 22.9 que refiere a la presencia de un riesgo bajo, es decir, que no existen síntomas o respuestas de estrés significativas; sin embargo este nivel de riesgo amerita la ejecución de acciones o programas que desde la actuación de la psicología mantengan niveles de riesgo bajo o disminuyan la presencia del mismo. Por otro lado, el dominio de recompensa obtuvo un valor de 13.65 que corresponde a la no presencia de riesgo o riesgo despreciable, es decir que no se amerita actividades de intervención, pero si es necesario que las dimensiones presentes en este dominio cuenten con acciones o programa de promoción.

En resumen, los factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, alcanzaron un puntaje de 26.75 que corresponde a un nivel de riesgo medio, siendo relevante la ejecución de actividades y programa que medien en la disminución o eliminación del riesgo.



Tabla 5 Factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma

| RESULTADOS FORMA B-PUNTAJES TRANSFORMADOS   |  |             |             |             |             |               |                                  |
|---|--|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|----------------------------------|
| Dominios  | Dimensiones  | Suj.5       | Suj.6       | Suj.7       | Suj.8       | Puntaje total | NIVEL DE RIESGO                  |
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo   | Características del liderazgo  | 34,6        | 25          | 0           | 63,5        | 30,775        | Riesgo medio                     |
|   | Relaciones sociales en el trabajo  | 25          | 22,9        | 6,3         | 52,1        | 26,575        | Riesgo medio                     |
|   | Retroalimentación del desempeño  | 70          | 10          | 10          | 85,0        | 43,75         | Riesgo muy alto                  |
| <b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>  |  | <b>36,7</b> | <b>21,7</b> | <b>4,2</b>  | <b>62,5</b> | <b>31,275</b> | <b>Riesgo medio</b>              |
| Control sobre el trabajo  | Claridad del rol   | 10          | 5           | 15          | 75,0        | 26,25         | Riesgo medio                     |
|   | Capacitación   | 0           | 16,7        | 33,3        | 75,0        | 31,25         | Riesgo medio                     |
|   | Participación y manejo del cambio  | 16,7        | 83,3        | 33,3        | 91,7        | 56,25         | Riesgo muy alto                  |
|   | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos                  | 25          | 75          | 37,5        | 25,0        | 40,625        | Riesgo muy alto                  |
|   | Control y autonomía sobre el trabajo   | 33,3        | 16,7        | 58,3        | 83,3        | 47,9          | Riesgo muy alto                  |
| <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   |  | <b>16,7</b> | <b>37,5</b> | <b>33,3</b> | <b>68,1</b> | <b>38,9</b>   | <b>Riesgo muy alto</b>           |
| Demandas del trabajo  | Demandas ambientales y de esfuerzo físico  | 10,4        | 33,3        | 39,6        | 27,1        | 27,6          | Riesgo medio                     |
|   | Demandas emocionales   | 33,3        | 11,1        | 41,7        | 36,1        | 30,55         | Riesgo medio                     |
|   | Demandas cuantitativas   | 25          | 33,3        | 33,3        | 66,7        | 39,575        | Riesgo muy alto                  |
|   | Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral                                   | 50          | 12,5        | 25          | 68,8        | 39,075        | Riesgo muy alto                  |
|   | Demandas de carga mental   | 75          | 60          | 70          | 85,0        | 72,5          | Riesgo muy alto                  |
|   | Demandas de la jornada de trabajo  | 54,2        | 25          | 45,8        | 54,2        | 44,8          | Riesgo muy alto                  |
| <b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>   |  | <b>35,9</b> | <b>28,2</b> | <b>42,9</b> | <b>48,1</b> | <b>38,775</b> | <b>Riesgo alto</b>               |
| Recompensas   | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | 12,5        | 31,3        | 0           | 0,0         | 10,95         | Sin riesgo o riesgo despreciable |
|   | Reconocimiento y compensación  | 25          | 37,5        | 4,2         | 66,7        | 33,35         | Riesgo alto                      |
| <b>RECOMPENSAS</b>  |  | <b>20</b>   | <b>35</b>   | <b>2,5</b>  | <b>40,0</b> | <b>24,375</b> | <b>Riesgo bajo</b>               |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (Forma - B)</b>  |  | <b>30,9</b> | <b>28,6</b> | <b>25</b>   | <b>55,4</b> | <b>34,975</b> | <b>Riesgo alto</b>               |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL (Cargos Auxiliares y Operarios)</b>                                |  | <b>16,1</b> | <b>6,5</b>  | <b>10,5</b> | <b>33,9</b> | <b>16,75</b>  | <b>Riesgo bajo</b>               |
| <b>PUNTAJE TOTAL DE LA EVALUACION GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (Suma de Intralaboral Forma - B y Extralaboral)</b> |  | <b>27,3</b> | <b>23,2</b> | <b>21,5</b> | <b>50,2</b> | <b>30,55</b>  | <b>Riesgo alto</b>               |

Con lo referente a lo expuesto en la Tabla 2. Factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B (Auxiliares y operarios) que expone los resultados de la evaluación realizada a 4 trabajadores pertenecientes a la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona se puede afirmar:

Acerca del dominio que refiere temas como liderazgo y relación social se alcanzó un puntaje promedio de 31.75 considerado un riesgo medio, que indica una respuesta de estrés moderado, lo que amerita la presencia de acciones que intervengan cada una de las dimensiones que maneja este dominio.

En cuanto al control sobre el trabajo se obtuvo un puntaje promedio de 38.9 que se considera un nivel de riesgo psicosocial muy alto, mientras que el dominio sobre demandas de trabajo obtuvo un puntaje promedio de 38.775 es decir, un nivel de riesgo psicosocial alto, siendo asociadas estas respuestas con niveles muy altos de estrés respectivamente, lo que infiere de un manejo profesional de manera inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Sin embargo, el dominio de recompensas obtuvo un puntaje de 24.375 que corresponde a un nivel de riesgo bajo, por lo tanto las dimensiones bajo esta categoría requieren acciones que mantengan o disminuyan la presencia de este nivel de riesgo.

En términos generales, el nivel promedio del riesgo psicosocial intralaboral en auxiliares y operarios es de un 34.375, lo que indica la presencia de un riesgo alto siendo necesaria la implementación de programas que minimicen o eliminen la presencia de los mismos.

### **Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral FORMA A-B**

Tabla 6 Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma

| RESULTADOS FORMA A-PUNTAJES TRANSFORMADOS                          |            |             |             |             |               |   |
|--|------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---|
| Dimensiones  | Suj. 1     | Suj. 2      | Suj. 3      | Suj. 4      | Puntaje total | NIVEL DE RIESGO                         |
| Tiempo fuera del trabajo   | 6,3        | 0           | 18,8        | 12,5        | 9,4           | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| relaciones familiares  | 0          | 25          | 16,7        | 16,7        | 14,6          | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| Comunicación y relaciones interpersonales                          | 0          | 20          | 15          | 5           | 10            | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| Situación económica del grupo familiar                             | 0          | 25          | 50          | 50          | 31,25         | Riesgo alto                             |
| Características de la vivienda y de su entorno                     | 0          | 0           | 0           | 2,8         | 0,7           | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo               | 0          | 33,3        | 33,3        | 33,3        | 24,975        | Riesgo medio                            |
| Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda                           | 0          | 0           | 0           | 0           | 0             | Sin riesgo o riesgo despreciable        |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL A</b> | <b>0,8</b> | <b>11,3</b> | <b>14,5</b> | <b>12,9</b> | <b>9,875</b>  | <b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b> |

En relación a la información de la Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma A aplicada a Jefes, profesionales y técnicos, se puede inferir que dimensiones como tiempo fuera del trabajo con un puntaje promedio de 9.4; relaciones familiares con un puntaje de 14.6; comunicación y relaciones interpersonales con un puntaje de 10; características de la vivienda y de su entorno con un puntaje de 0.7 y desplazamiento de vivienda-trabajo-vivienda con puntaje de 0 se asocian con la ausencia de riesgo psicosocial o riesgo psicosocial despreciable, es decir que no se amerita actividades de intervención, pero si es posible que sus dimensiones sean objeto de programas de promoción.

No obstante, la dimensión de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, fue de 24.975 lo que indica la presencia de un riesgo medio como respuesta frente a la presencia de estrés moderado, siendo necesario que sus categorías sean objeto de observación y acciones sistemáticas, en contraposición al dominio sobre situación económica del grupo familiar que obtuvo un valor promedio de 31.25, que indica la presencia de un riesgo alto, lo que requiere de acciones desde un marco del sistema de vigilancia epidemiológica.

En conclusión, el nivel de riesgo psicosocial extralaboral para jefes, profesionales y técnicos es de 9,875 es decir, sin riesgo o riesgo despreciable, por lo que se recomienda programas de promoción en las categorías con ausencia de riesgo; pero con la necesidad de mediación profesional en los puntajes con promedios nivel alto y nivel medio.

**Tabla 7 Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma B**

| <b>RESULTADOS FORMA B-PUNTAJES TRANSFORMADOS</b>                   |               |               |               |               |                      |                                  |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|----------------------------------|
| <b>Dimensiones</b>   | <b>Suj. 5</b> | <b>Suj. 6</b> | <b>Suj. 7</b> | <b>Suj. 8</b> | <b>Puntaje total</b> | <b>NIVEL DE RIESGO</b>           |
| Tiempo fuera del trabajo   | 0             | 6,3           | 25            | 62,5          | 23,45                | Riesgo medio                     |
| relaciones familiares  | 0             | 0             | 0             | 25            | 6,25                 | Sin riesgo o riesgo despreciable |
| Comunicación y relaciones interpersonales                          | 20            | 10            | 25            | 80            | 33,75                | Riesgo muy alto                  |
| Situación económica del grupo familiar                             | 33,3          | 8,3           | 16,7          | 33,3          | 22,9                 | Riesgo medio                     |
| Características de la vivienda y de su entorno                     | 11,1          | 11,1          | 0             | 11,1          | 8,325                | Sin riesgo o riesgo despreciable |
| Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo               | 50            | 0             | 16,7          | 41,7          | 27,1                 | Riesgo alto                      |
| Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda                           | 12,5          | 0             | 0             | 0             | 3,125                | Sin riesgo o riesgo despreciable |
| <b>TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL B</b> | <b>16,1</b>   | <b>6,5</b>    | <b>10,5</b>   | <b>33,9</b>   | <b>16,75</b>         | <b>Riesgo bajo</b>               |

De acuerdo a la información de la Tabla 4. Factores de riesgo psicosocial Extralaboral Forma B que se obtuvo a partir de la aplicación del cuestionario factores de riesgo psicosocial extralaboral en auxiliares y operarios se permite concluir que dimensiones como relaciones familiares con un puntaje promedio de 6.25; características de la vivienda y de su entorno con un puntaje de 2.325 y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con un puntaje de 3.125 no presentan riesgo o el riesgo es despreciable, lo que amerita programa de promoción en cuanto a las categorías ya mencionadas.

Por otra parte, la dimensión sobre tiempo fuera del trabajo con un puntaje de 23.45 y situación económica del grupo familiar con puntaje de 22.9, indican la presencia de un riesgo medio, como respuesta de estrés moderado, siendo necesaria la ejecución de actividades que disminuyan la presencia de este nivel de riesgo. Por lo que se refiere al dominio sobre influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se alcanzó un puntaje de 27.1 es decir, la presencia de un riesgo alto mientras que al dominio sobre comunicación y relaciones interpersonales obtuvo un puntaje promedio de 33,75 que refiere un riesgo psicosocial muy alto, siendo asociados estos valores con respuestas de estrés alto y muy alto, lo que demanda de intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En definitiva, el nivel de riesgo psicosocial extralaboral promedio para Auxiliares y operarios de la Escuela de Automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona obtuvo un valor de 16.75, es decir un nivel de riesgo bajo que requiere actividades que elimine la presencia de riesgos psicosociales en todas sus categorías.

### **Factores de riesgo individual-Resultados Cuestionario Factorial de Personalidad 16 PF**

#### **Sujeto 1:**

NOMBRE: G.R.G., 75 Años

CARGO: Directora

Como resultado de la aplicación del 16 PF se pudo determinar que es una persona inteligente, aprende rápido e intelectualmente adaptable y perspicaz, emocionalmente madura y estable, quien sabe cómo enfrentar la realidad. Acepta, busca retos, asume responsabilidades; en este caso la persona evaluada hace mención de como llego a consolidar la empresa para convertirse en directora de la misma, los retos que esto implicó en un comienzo y como ha venido evolucionando la organización, siendo evidente el nivel de conocimiento que tiene la persona respecto al ámbito de las escuelas de conducción.

Así mismo el cuestionario de personalidad arrojó rasgos de ser alguien racional, quien trata de inhibir su respuesta emocional a través del racionamiento, siendo palpable en el proceso de la entrevista que es una persona a quien le cuesta de cierto modo las demostraciones de afecto ante otros, sin embargo sabe controlar su temperamento de acuerdo a las circunstancias, en cuanto al rasgo que indica que puede volverse calculadora, este es orientado a la forma como puede organizar y gestionar recursos para la consecución de resultados a su favor. Es alguien que hace gala de la estabilidad emocional. A partir de la observación se puede afirmar que es alguien que suele opinar poco cuando no tiene conocimiento de las situaciones, sin embargo indaga sobre cuestiones de las que tenga dudas o desconozca, es entusiasta y mueve grupos. Se muestra como una persona sobria, seria y taciturna, reflexiva, cauta y algo desconfiada. Con respecto a la desconfianza, la persona evaluada hace mención de la necesidad que se tiene de personas honestas en todos los ámbitos.

Por otra parte presenta rasgos de lealtad fuerte, escrupulosa, persistente, moralista y juiciosa, comprometida con ayudar a otros, es empática, ordenada y consistente. Su adecuación de la conciencia es flexible, trata de mantener la armonía alrededor de ella, siempre y cuando no sea vulnerada su persona, no es temerosa, sin rebuscamientos, poco reflexiva. Mucha oposición con el líder no por desbancarlo sino contra la manipulación del grupo, no tolera el dominio ni control sobre ella, expresa durante la entrevista: “cuando no estoy de acuerdo con una situación expreso las inconformidades”. Tolerante a la frustración, serena manteniendo la paz y evitando el conflicto, haciendo uso de canales de comunicación verbal para conocer las problemáticas e inconvenientes tanto en el ámbito personal como laboral.

## **Sujeto 2**

NOMBRE: S.A.P.C., 69 Años

CARGO: Coordinador académico

Como resultado de la aplicación del cuestionario factorial de personalidad se identificó en la persona rasgos de ser un sujeto con un estilo de razonamiento abstracto, perspicaz, quien aprende rápido siendo intelectualmente adaptable. Según los resultados hallados es alguien sumiso, indulgente, dócil y servicial, dependiente de un grupo o de otra persona, fácilmente manejable, quien suele masificarse dentro de los grupos. Mediante la observación ejercida en el proceso de la entrevista se pudo determinar que es una persona que interactúa muy poco, quien analiza las situaciones en las que encuentra para dar algún tipo de respuesta. Según la prueba es alguien que posee características de ser alguien despreocupado y desorganizado, pero a partir de la indagación y la observación realizada, se pudo evidenciar que es una persona muy rígida en lo relacionado con su trabajo, tratando de mantener el control y la organización de las funciones que se encuentran a cargo.

Otras de los rasgos que se encontraron en la prueba, hacen referencia a una sensibilidad dura; es decir que es una persona que no suele hacerse ilusiones ni mantener expectativas emocionales, sino que por el contrario, es alguien para quien lo racional, lo tangible y lo observado suele tener mayor valor que aspectos de tipo afectivo. Por otra parte, es alguien que puede asumir gran cantidad de responsabilidades pues su actuación la sustenta en la lógica más centrada en la realidad. Es astuto, enfrenta la cotidianidad de manera provechosa para él, ambicioso, directo, se auto justifica en sus acciones. Así mismo, es un sujeto que tolera bien la frustración evitando el conflicto. Respecto al comportamiento que esta persona tuvo en la entrevista, se mostró como alguien calmado y receptivo a cada una de las preguntas y cuestionamientos realizados.

### **Sujeto 3**

NOMBRE: O.A.B.G., 26 Años

CARGO: Auxiliar Administrativo

Como resultado de los rasgos que se encontraron a partir del cuestionario factorial de personalidad el sujeto ostenta ser alguien reservado, crítico, con ideas propias y aferrado a ellas, indiferente a la problemática, objetivo, racional, desconfiado,

no tiene intuición y prefiere los hechos. Evidencia pensamiento abstracto siendo intelectualmente adaptable. Puede ser sumiso, indulgente y dócil, dependiente del grupo o de otra persona, no hay iniciativa. Se determina a partir de la entrevista que la poca participación que manifiesta en un grupo no se debe a falta de conocimiento, sino más bien porque considerada que no siempre se tienen en cuenta sus opiniones, menciona ser alguien a quien le interesa proyectarse a futuro, buscando mejores oportunidades para sí mismo tanto en lo personal como en lo laboral, también en la prueba se evidenciaron rasgos de ser una persona humilde, sencilla, obediente, fácilmente manejable, que se masifica dentro de un grupo, pero al mismo tiempo demuestra ser alguien que cuando está en desacuerdo con la opinión de otros suele manifestar su inconformismo, para llegar a acuerdos que beneficien a las partes implicadas.

Por otro lado es una persona práctica, creativa, realista, rara vez interactúa con planes a largo plazo, su acción es a corto plazo, trabaja con el aquí y ahora, de buen juicio. Seguro de sí mismo, complaciente, trata de tener una armonía alrededor de él, no es temeroso, directo, sin rebuscamientos, desorganizado, poco reflexivo. Es incontrolado, flojo, quien sigue sus propios impulsos, en comparación con los demás se pone a un nivel más abajo, generalmente presenta sentimientos de inferioridad porque no hay un puntual en el cual sostenerse. Tolerancia bien la frustración, mostrando serenidad ante los problemas. Cabe resaltar, que en la entrevista la persona menciona que ha llegado a considerar que muchas veces su trabajo no es valorado de acuerdo a todas las funciones que desarrolla en la organización, siendo un factor determinante a la hora de sentir agrado con el puesto que desempeña, señaló que debería existir más apoyo por parte de la empresa para que los empleados surjan en el ámbito profesional y no se sientan estancados en sus cargos. Actualmente, se encuentra preparándose profesionalmente en temáticas relacionadas con el cargo que desempeña en el CEA.

#### **Sujeto 4**

NOMBRE: C.G.N., 54 Años

CARGO: Auxiliar Administrativo



Los resultados que se obtuvieron del cuestionario factorial de personalidad indican que la persona evaluada posee características de ser alguien discreta, reservada, inteligente con facilidad para aprender. Es sumisa e indulgente, suele depender de un grupo o de una persona, no tiene iniciativa, le cuesta proponer alternativas de solución por miedo al fracaso, es miedosa, sencilla, fácil de manejar y se masifica dentro de un grupo, no suele ser alguien a quien le guste destacarse y sobresalir. Es recatada, tímida y algo reprimida, presenta sentimientos de inseguridad e inferioridad, sus relaciones interpersonales se ven afectadas por la timidez, trabajar con personas que desconozca no es de su agrado. Le cuesta salir de su zona de confort y prefiere las situaciones ya conocidas o fáciles de manejar desde su experiencia.

Es alguien imaginativa, detesta los convencionalismos, fácilmente se deja manipular y trabaja más en ideas que en soluciones. Emocionalmente torpe, más natural menos estudiada, se puede apreciar que es alguien a quien se le facilita aprender por medio de la observación y la práctica, es muy confiada, la capacidad de análisis se encuentra atorada, cree que todos los seres humanos son buenos, creen en la buena voluntad de otros, es socialmente aceptada.

Durante la entrevista, se mostró atenta a cada uno de los cuestionamientos realizados, expuso que le gustaría recibir más apoyo por parte de la organización, pues siente que a veces no se tienen en cuenta ciertas opiniones, sin embargo expresa que intenta hacer su trabajo lo mejor que puede cumpliendo con sus deberes y obligaciones. En cuanto a la remuneración que se recibe por el servicio que presta como colaborador, considera que debería reajustarse de acuerdo a la realización de las labores cumplidas. También refiere que los años que lleva ejerciendo en la empresa le ha permitido no solo conocer los procesos que se desarrollan en la misma, sino también tomarle a precio y tener sentido de pertenencia por esta organización, haciendo mención de la necesidad de capacitaciones y actividades que les permita fortalecerse como empresa y darle solución a las posibles falencias encontradas.

**Sujeto 5**

NOMBRE: O.F.B.P., 53 Años

CARGO: Instructor

El sujeto evaluado obtuvo dentro de los rasgos de personalidad que se encontraron, el ser alguien reservado, crítico, discreto e inflexible; con respecto al rasgo de ser alguien reservado se pudo observar en el proceso de la entrevista que es alguien que no socializa con facilidad, le cuesta interactuar con personas que no tiene confianza, expresando muy poco y refiriéndose solo lo necesario, es alguien que según la prueba prefiere los hechos, es rígido y cuadrado, no se deja guiar por su intuición e ideas sino más bien por la experiencia o aquello que él considera tangible. Es una persona con pensamiento abstracto de brillante, es perspicaz, aprende rápido y es intelectualmente adaptable. Posee una adecuación de la consciencia flexible, seguro de sí mismo, complaciente, trata de tener una armonía alrededor de él, pero no interactúa demasiado, no es temeroso, directo, sin rebuscamientos, desorganizado, poco reflexivo. Mucha oposición con el líder no por desbancarlo sino contra la manipulación del grupo, sin embargo se pudo evidenciar que no es alguien que exprese con facilidad sus inconformismos, sino que por el contrario acata las órdenes y le da cumplimiento a las mismas.

Es alguien radical, muy liberal, analítico, dispuesto al cambio, muy flexible en la acción pero no en la idea, se niega a tomar otros enfoques, no es moralista, la mayoría de las veces es alguien autosuficiente, rico en recursos, no requiere de nadie para actuar, se puede asociar al grupo pero no dependen de él, pueden estar en varios grupos, justifica la adherencia pero la pertenencia es cambiante en su grupo, no se realiza en el grupo. Persona controlada, fuerza -energía interna que le obliga al movimiento, control sobre la voluntad.

Se muestra durante la entrevista como alguien poco participativo, no evidencia mucho interés por cuestiones de la empresa, refiere trabajar en ella desde hace mucho tiempo y realizar su trabajo lo mejor que puede, se sintió interesado en saber si las

respuestas ofrecidas por el mismo durante la prueba, eran de conocimiento para sus jefes y superiores, aclarando la psicóloga en formación que esto hace parte de la confidencialidad del proceso investigativo.

### **Sujeto 6**

NOMBRE: D.F.P.A., 26 Años

CARGO: Instructor

Algunos de los resultados más relevantes que se encontraron en el cuestionario factorial de personalidad en el sujeto evaluado son la discreción, el ser alguien crítico y reservado, apartado e inflexible, indiferente a las problemáticas, objetivo y racional. Es una persona que no sigue su intuición, sino que prefiere los hechos. Posee un pensamiento abstracto, es perspicaz y aprende rápido. Acepta normas, pero a partir de lo observado en el proceso de la entrevista se pudo apreciar que la persona evaluada es tendiente a la crítica y a la oposición, sobre todo cuando considera que es necesario expresar sus inconformismos, haciendo mención en la entrevista de ciertos inconformismos que tiene respecto al pago que recibe en la empresa y como se lo expreso a sus jefes y superiores. Otros de los rasgos que se encontraron fueron los de ser alguien flexible a los cambios, tolerante, poco rencoroso, conciliador, no es hostil ni agresivo, tienden a tratar de ganar la confianza de los otros.

En lo referente a su actitud cognitiva es práctico, realista, rara vez interactúa con planes a largo plazo pues su acción es a corto plazo, trabaja con el aquí y ahora, de buen juicio, no se toca el corazón para tomar una decisión, es alguien decidido y práctico. Es una persona controlada, con firme fuerza de voluntad, escrupuloso socialmente y compulsivo, su fuerza -energía interna le obliga al movimiento. No se frustra fácilmente, es relajado y sereno. Durante el proceso de la entrevista se mostró despreocupado por aspectos de la organización, mencionando que espera conseguir en un futuro un trabajo más estable que se encuentre relacionado con su formación académica y no en el que se

encuentra actualmente, pues menciono que no es de total agrado la ocupación que en el momento ejerce.

### **Sujeto 7**

NOMBRE: C.R.M., 42 Años

CARGO: Instructor

Los rasgos de personalidad que se obtuvieron del colaborador evaluado según el cuestionario de 16 PF refiere que la persona es alguien expresivo, afectuoso, complaciente y participante, posee un carácter abierto, le gusta cooperar, goza de estar con la gente, no le agrada el trabajo individual, le es más comfortable trabajar en equipo. En su área emocional es alguien estable, maduro, quien sabe cómo enfrentar la realidad, acepta y busca retos, asumiendo con responsabilidad las tareas que se le son asignadas, es racional, trata de inhibir las respuestas a través del racionamiento, maneja la agresión, es entusiasta y mueve grupos. Sin embargo, por medio de la observación que se dio en la entrevista, la persona evaluada exhibe ser alguien poco sociable, estableciendo trato formal y serio con los demás, a las preguntas realizadas en el proceso de la entrevista respondió lo necesario sin enfatizar en ningún cuestionamiento y siendo bastante objetivo.

Otros de los rasgos encontrados en el cuestionario factorial de personalidad, es el de una persona confiada en sí misma, denota ser alguien calculador, realista, quien manifiesta severidad en la emoción, no se hace ilusiones, no hay expectativa emocional, se muestra distante ante las reacciones afectivas de otros, su actuación la sustenta en la lógica más que en la intuición. Es recursivo, con preocupaciones reales, rara vez ejecuta planes a largo plazo, practico en su juicio. Ostenta ser una persona apacible, segura, complaciente y serena, trata de mantener armonía a su alrededor, no es temeroso, directo y más bien sin rebuscamientos, desorganizado y poco reflexivo. Durante la entrevista, esta persona refiere tener algunos problemas de tipo familiar que considera pueden estar influenciando en su desempeño laboral, aclarando que sin embargo trata de realizar sus actividades y funciones acorde a su cargo, lo mejor que puede. También hace mención,

de contar siempre con el apoyo de la directora del CEA en la resolución de problemas tanto de índole personal como en el trabajo, expresando en palabras textuales “alguien pendiente de todas las personas que laboran en la escuela, estando siempre atenta para poder ayudar”. Esto indica que el colaborador considera favorable el apoyo que le brinda su jefe y superior, ante situaciones en que ha requerido la colaboración y atención de otros.

### **Sujeto 8**

NOMBRE: H.V.F., 55 Años

CARGO: Instructor

Dentro de los rasgos más sobresalientes para la persona evaluada, según los resultados de cuestionario de personalidad, se exhibe un pensamiento abstracto, aprende rápido y es intelectualmente adaptable. Emocionalmente es alguien estable, maduro, acepta y busca retos, es racional, trata de inhibir las respuestas emocionales a través del razonamiento. Evidencia severidad en la emoción, los sentimientos se encuentran sujetos a la razón, sensibilidad dura, muy calculador, no se hace ilusiones, no hay expectativa emocional, muy confiado en sí mismo, le gusta realizar, puede asumir una gran cantidad de responsabilidades, su actuación la sustenta en la lógica más centrada en la realidad. Sin embargo, en la entrevista y en el desarrollo del cuestionario 16 PF, la persona expreso sentirse “incomodo” en el ámbito laboral porque considera que se le han presentan problemas personales que han interferido en su desempeño, así mismo manifiesta desconfianza en otras personas debido a experiencias no positivas en lo relacionado con el trabajo y los negocios, mencionando que las personas a veces pueden mostrarse atentas por interés pero luego ser desleales.

También presenta rasgos de ser alguien práctico, realista, rara vez interactúa con planes a largo plazo, su acción es a corto plazo, trabaja con el aquí y ahora. Emocionalmente torpe, más natural, muy confiado; se evidencia en la entrevista desconfianza por parte del sujeto con el resto del personal de la empresa, expresando por parte del colaborador algunas situaciones que lo han llevado a no considerar leales a las

personas que tiene a su alrededor, pues supone que ser tan confiado lo llevo “hacer malos negocios y perder dinero”. Su capacidad de análisis se encuentra atorada; refiere presentar problemas de atención y concentración en sus tareas laborales. Cree que todos los seres humanos son buenos, siempre y cuando no exista negocios de por medio. Posee firme fuerza de voluntad, es escrupuloso, socialmente compulsivo, su fuerza -energía interna le obliga al movimiento. Al terminar la prueba menciona la necesidad de contar con programas que desde la psicología aporten en la solución de posibles problemas que estén presentando los colaboradores del CEA y que hasta el momento no se han manifestado.

## **Discusión de resultados**

A continuación se exponen los principales elementos que desde las condiciones psicosociales intralaboral, extralaboral e individual para los niveles A y B en funcionarios de la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, son sujeto de análisis por el nivel de riesgo que presentan en la organización. El siguiente análisis se presenta por dominios de la batería del riesgo psicosocial, teniendo en cuenta niveles de riesgo alto y muy alto, además de integrar información obtenida a partir de los resultados de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral con los resultados del Cuestionario Factorial de Personalidad 16 PF.

### **Factores de riesgo psicosocial intralaboral A-B**

#### **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Este dominio dentro de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, de acuerdo a las condiciones intralaborales, valora el tipo de relaciones que se establecen en la organización entre superiores, jerárquicos y colaboradores (Ministerio de la Protección Social, 2010). De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral se pudo apreciar un nivel de riesgo alto presente en funcionarios Forma A (Jefes, profesionales o técnicos) con un puntaje de 31.675 en la dimensión sobre relaciones sociales en el trabajo, que hace referencia según Cox y Griffiths, 1996 (citados en Moreno y Báez, 2010) a los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación, así como la interacción y formas de comunicación con superiores, siendo necesario según el nivel de riesgo al que encuentran expuestos los trabajadores que se ejecuten actividades de intervención como respuesta a los altos niveles de estrés que demanda esta categoría.

Se pudo apreciar que los colaboradores de esta empresa con puestos administrativos no perciben un clima laboral apropiado en el desempeño de sus funciones, sino que por el contrario se manifiesta la necesidad de colaboración entre

compañeros, lo que dificulta la consecución de objetivos organizacionales. El tipo de relaciones entre los funcionarios es promedio no generándose parámetros de colegaje y compañerismo, pero coincidiendo que por parte del jefe superior todos los colaboradores han recibido ayuda ante dificultades tanto dentro como fuera de la organización.

Con respecto a las características del liderazgo, se puede afirmar un déficit en la planificación y asignación del trabajo, describiendo los colaboradores un grado superior de autonomía a la hora de desarrollar su trabajo; sin embargo se coincide en la necesidad de delegar funciones claras que permitan alcanzar objetivos establecidos previamente. En cuanto a la comunicación, esta no suele ser fluida ni clara, lo que genera distorsión de información relevante.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que dentro de la evaluación de factores de riesgo individual que se llevó a cabo mediante el cuestionario factorial de personalidad 16 PF, se pudo evidenciar en todos los colaboradores de la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, la presencia de adecuación serena, rasgo de la personalidad que mide la conciencia y cuyas puntuaciones altas están relacionadas con el grado de seguridad y despreocupación de los sujetos, lo que puede interpretarse como individuos que presentan oposición con el líder al no encontrarse de acuerdo con algunas de las sugerencias dadas para el desarrollo y ejecución de tareas laborales. Esta última afirmación, está directamente relacionado con el hecho de que los colaboradores no perciben en sus jefes un liderazgo orientado a la participación para el logro de resultados, sino que por el contrario las actitudes de este son definidas como poco proactivas y con una comunicación contradictoria, presentándose diferencias entre las partes.

Además, fue evidente que los sujetos 1,3, 5 y 6 son personas que dentro del rasgo sobre la Escala de Autosuficiencia (Q2), entendida como el contacto o proximidad frente al individualismo, son sujetos independientes; es decir, que no requieren de la afiliación a un grupo para poder actuar, siendo estas las personas que dentro de la organización tienden a tomar decisiones que pueden llegar a influir en el resto de



colaboradores, situación contraria con los demás trabajadores quienes les cuesta tomar iniciativa en el momento de ejecutar acciones, siendo dependientes de un grupo y adaptándose a las normas que se dispongan.

No obstante, los sujetos 5 y 8 dentro del rango de dominancia presentan características de una persona dominante, lo que se interpreta como aquellos individuos a quienes les gusta que otros sepan lo que piensan, no dudan de expresar sus ideas, defender sus derechos y opiniones, sin embargo pueden convertirse en personas tercas y competitivas, con influencia fuerte sobre otros, son líderes democráticos, pero que si se van a los extremos pueden volverse autoritarios, déspotas e imponentes, lo que puede ocasionar problemas de interacción con sus jefes y compañeros.

Por otro lado, el dominio que evalúa retroalimentación del desempeño, entendida como la información que el trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo y que a su vez permite tomar decisiones para mantener o mejorar el desempeño, presenta un nivel de riesgo muy alto: En Jefes, profesionales o técnicos; forma A con un puntaje de 40 y en auxiliares y operarios forma B; un puntaje de 43.75, siendo relevante acciones que se orienten a la disminución inmediata del riesgo. Así pues, se puede afirmar que tanto trabajadores del área administrativa como operaria no consideran que se les suministra la información necesaria para mejorar su desempeño laboral, afirmando un nivel de autonomía en el desarrollo de sus funciones; la información que se ofrece es ocasional e informal, y las pocas veces que se retroalimenta está relacionado con debilidades, falencias y no con aspectos positivos de la labor, existiendo por tanto la necesidad de que la empresa cuente con un proceso estándar que evalúe el desempeño de los colaboradores y en el que se informe fortalezas, falencias y mejoras a tener en cuenta para la consecución de resultados.

### **Control sobre el trabajo**

El dominio control sobre el trabajo está relacionado con la posibilidad que se le ofrece al individuo de influir y tomar decisiones a la hora de realizar sus labores. Con base a los resultados que se obtuvieron en esta categoría en lo referente a las

condiciones intralaborales, se puede apreciar un nivel de riesgo alto en la dimensión: claridad del rol, con un puntaje de 34.825 en los funcionarios con cargos de jefes, profesionales y técnicos, siendo este un nivel de riesgo que amerita un programa de intervención, en el que se trabajen temas como: El establecimiento del papel que espera la empresa en cuanto al desempeño de los colaboradores, según los objetivos del trabajo, funciones y resultados, así como el margen de autonomía y el impacto de su cargo en la empresa (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Lo anterior, se presenta debido a la inexistencia de perfiles ocupacionales en la organización, lo que genera que los colaboradores no cuenten con información suficiente y eficaz de sus objetivos y funciones de acuerdo a su labor, afectando directamente el margen de autonomía, resultados y el impacto que tienen sus cargos como parte productiva de la organización. De acuerdo con los hallazgos de la aplicación de la prueba de personalidad 16 PF, es importante que dentro de esta dimensión se aborden temas como la comunicación efectiva y asertiva en el ambiente laboral, siendo una necesidad que se presenta tanto en el área administrativa como operativa de la escuela de automovilismo.

Por otro lado, se encontró la presencia de riesgo muy alto en colaboradores con cargos de auxiliares y operarios en las dimensiones de participación y manejo de cambio con un puntaje de 56.25; cuyas acciones para la disminución del nivel de riesgo deben enfocarse en temas orientados al incremento de la capacidad que tienen los trabajadores en relación a los cambios que se presentan en el contexto laboral, pues la insuficiente información que se tienen con respecto a sus puestos de trabajo son consideradas poco claras, además de coincidir en su mayoría que no tienen en cuenta sus opiniones y aportes a la hora de establecer nuevos procesos que faciliten sus funciones. Es necesario mencionar, que a partir de la prueba de personalidad, es evidente como a ciertos colaboradores se les dificulta tomar la iniciativa a la hora de ejecutar alguna tarea, por lo que no suelen destacarse en temas relacionados con la empresa, siendo palpable rasgos de timidez frente a la opinión de otros.

Igualmente, se presenta un riesgo muy alto en la dimensión de oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un puntaje de 40.625, siendo relevante el manejo de temas en el que se brinde la oportunidad a los colaboradores de aplicar, aprender y desarrollar conocimiento a partir de sus gustos y destrezas, favoreciendo de esta forma la ejecución de sus tareas. En este caso, los instructores aseguran que dentro de la organización se les limita la adquisición y desarrollo de conocimientos, debido a que no es posible proponer procesos, que estén fuera de los aprobados por las entidades que supervisan a los centros de conducción, siendo relevante que se dé esta oportunidad a los colaboradores, con el objeto de mejorar su desempeño y motivación así como el sentido de pertenencia con la empresa.

En cuanto al control y autonomía sobre el trabajo con un puntaje de 47.9, presente en los operarios se hace necesario una intervención que aborde aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y la forma de trabajar, puesto que el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido, además es relevante el establecimiento de pausas activas y tiempos de descanso, puesto que no se ejecutan este tipo de ejercicios cortos durante la jornada laboral, siendo fundamentales para reducir la fatiga laboral, los trastornos osteomusculares y la prevención de estrés.

### **Demandas del trabajo**

En la dimensión demanda del trabajo entendida como las exigencias que el trabajo impone al individuo, se encontró un nivel de riesgo muy alto en el dominio sobre influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral tanto en el área administrativa con un puntaje promedio 39.1 como operaria con un puntaje de 39.075, condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que hace un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral como las relaciones interpersonales y familiares; su intervención debe enfocarse en la identificación de situaciones específicas que afectan su vida extralaboral así como el establecimiento de estrategias que permitan la

organización y manejo adecuado de situaciones laborales fuera de la empresa, sin que esto afecte su contexto social, familiar y personal.

Otro de las dimensiones con nivel de riesgo psicosocial muy alto presente tanto en jefes, como administrativos con un 51.25 mientras que los auxiliares con un 39.575 está relacionado con las demandas cuantitativas; es decir, la sobrecarga laboral o el desbalance que existe entre las obligaciones del rol y el tiempo que disponen los sujetos para realizar sus actividades laborales. A partir de la información suministrada por los colaboradores y los resultados obtenidos en la batería y el cuestionario factorial de personalidad, se pudo determinar que los funcionarios en su totalidad presentan dificultades frente al tiempo que disponen para la ejecución de sus tareas, asegurando que el tiempo no es suficiente para dar cumplimiento a la cantidad de trabajo asignado, lo que conlleva a trabajar a un ritmo más rápido o bajo presión en lo que confiere las labores administrativas, mientras que para operarios concuerdan al afirmar que deben limitar el tiempo y a duración de las pausas o trabajar horas extras para dar cumplimiento a las actividades programadas.

En cuanto a la dimensión sobre exigencias de responsabilidad del cargo, esta presenta un nivel de riesgo muy alto solo en el área administrativa con un puntaje de 65.65, lo que infiere que los funcionarios de esta área consideran que tienen gran responsabilidad en el desempeño de su labor. En este caso, los colaboradores asumen un compromiso directo con los resultados derivados de su función destacándose factores como el dinero, elementos de valor de la empresa, las carpetas con información confidencial de los estudiantes y dueños de la organización, y la salud de sus colaboradores si esta se ve afectada en el desempeño de la labor.

Al mismo tiempo se encontró niveles de riesgo muy alto en los instructores de enseñanza automovilística, en dimensiones como: demandas de la jornada de trabajo con un puntaje de 44.8, categoría que trata temas relacionados con las exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de duración y horarios de la jornada, así como pausas y periodos de descanso. En esta dimensión los colaboradores con cargo de operarios o instructores de enseñanza, refieren tener que trabajar 1 hora extra ciertos

días de la semana después de su jornada cuando son clases teóricas así como clases prácticas los días sábados, cuando existe gran demanda de estudiantes, haciendo mención la posibilidad de hacer descansos pausados durante la ejecución de sus labores.

Por otro lado, la dimensión de demandas de carga mental relacionado con aquellas exigencias en cuanto a procesamiento cognitivo, presenta nivel de riesgo muy alto, con un puntaje de 72.5 en los funcionarios con cargos administrativos, lo que indica que los colaboradores no logran tener un manejo adecuado de las exigencias cognitivas que representa su cargo, lo que conlleva que tareas y funciones que involucran procesamientos mentales de tipo superior como atención, memoria y procesamiento de información estén siendo afectados al momento de generar respuestas, refiriendo al mismo tiempo la necesidad que tienen de aprender información necesaria para el desarrollo de competencias como lo es la atención a usuarios

### **Recompensas**

Dominio relacionado como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales; presentándose un nivel de riesgo alto en los 4 instructores de enseñanza automovilística, con un puntaje de 33.35 en la dimensión de reconocimiento y compensación, lo que significa que los colaboradores que se desempeñan en la área operativa de la empresa no se encuentran conformes en la retribución que la organización les otorga como contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, ya sea mediante un reconocimiento, remuneración económica o las posibilidades de desarrollo, pues durante la aplicación de los instrumentos se pudo evidenciar los desacuerdos que tienen los empleados con la empresa al no considerar la posibilidad de surgir profesionalmente según sus expectativas personales.

Sin embargo, la mayoría de trabajadores coinciden en que la empresa si cumple con el pago en contraprestación de los servicios ofrecidos, llevándose a cabo los pagos en las fechas establecidas y sin retrasos hasta la presente. Con respecto a las

posibilidades de desarrollo, la empresa no cuenta con programas destinados a la ejecución de actividades de bienestar social, siendo importante la ejecución de estas acciones en aras de reforzar los vínculos y el apoyo entre colaboradores, surgiendo de este tipo de actividades pautas que benefician el desarrollo individual y el comportamiento extralaboral de los funcionarios. En cuanto al plano académico, los colaboradores sostienen que la organización apoya estos procesos mediante aportes económicos, siempre y cuando sean cursos relacionados con el desarrollo de sus funciones.

### **Factores de riesgo psicosocial extralaboral**

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial relacionado con aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, existe un nivel de riesgo psicosocial alto en los colaboradores del área administrativa en lo relacionado con la dimensión de situación económica del grupo familiar, con un puntaje de 31.25, lo que demuestra que los recursos económicos con que reciben los colaboradores a cambio de su labor, no son suficientes para cubrir las necesidades del grupo familiar al que pertenecen, además de referenciar que existen deudas que aún no se pueden solventar. Mientras que los operarios o instructores evidencian un nivel de riesgo muy alto en la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales con un 33.75, aspecto que pudo reafirmarse durante la ejecución de la aplicación del 16 PF, pues los trabajadores aseguran que no suelen interactuar mucho con grupos sociales fuera de su trabajo, presentándose una comunicación escasa y deficiente. Otra de las dimensiones en las que existe un nivel de riesgo alto en los instructores es la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 27.1; lo que demuestra que las exigencias de los roles familiares y personales influyen negativamente en el desempeño que tienen los sujetos a la hora efectuar sus funciones y por lo tanto en la productividad y bienestar de los mismos a la hora de dar clases teórico-prácticas a sus alumnos.

Teniendo en cuenta, los resultados desde una perspectiva general, se puede evidenciar que los riesgos psicosociales a los que puede estar expuesta una persona

dentro de su ambiente laboral, se relacionan de manera contundente con factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales deben ser atendidos de una forma integral a partir de políticas, planes, estrategias y acciones incluidas dentro del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera que se pueda mejorar de forma continua la productividad y se prevengan alteraciones que afecten el estado de salud en general.

A las empresas, entidades u organizaciones, independientemente de su naturaleza, en este caso particular a la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, le compete tener claridad sobre la organización general y su funcionamiento, integrando en su ambiente laboral políticas y acciones preventivas y de promoción en los ejes de relaciones interpersonales, liderazgo, control, dominio de las labores, exigencias o demandas propias de cada puesto de trabajo, recompensas, y en sí todos los elementos que van a constituir la consolidación de un ambiente saludable, en el que se está en capacidad de sortear las situaciones y de contribuir con la disminución del estrés producto de su dinámica diaria; de la misma forma, a esta empresa, le corresponde visualizar pautas de atención en las que se asuma al trabajador (directivo u operario), como un integrante de un entorno familiar, social, económico, político, cultural, en el que emergen situaciones que pueden afectar su estabilidad e incidir sobre su identidad como parte del recurso humano de la empresa.

## Conclusiones

A partir de la investigación realizada en la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona sobre la identificación de factores de riesgo psicosocial, se pudo determinar que la condición que más afecta la integridad de los colaboradores hace referencia a las condiciones intralaborales, presentándose niveles de riesgo “muy alto” y “alto” en los 4 dominios tanto para cargos administrativos como operarios, sin embargo, en lo que refiere a las condiciones extralaborales estas se encuentran afectadas solo en las dimensiones relacionadas con situaciones económica del grupo familiar, comunicación y relaciones interpersonales, además de la influencia que tiene el entorno extralaboral sobre el trabajo.

Es importante la intervención pronta de las dimensiones que presentan los niveles de riesgo más alto, pues un colaborador que no se encuentre en óptimas condiciones para ejercer sus labores, suele presentar poca motivación, baja productividad e inestabilidad emocional incidiendo así en la calidad de servicio que se ofrece a la comunidad, lo que puede acarrear situaciones económicas no deseables tanto para los dueños de la empresa como los colaboradores que allí se desempeñan, siendo necesario que desde disciplinas como la psicología y la seguridad y salud en el trabajo se proporcionen estrategias que permitan mejorar la calidad de los ambientes laborales, disminuyendo y eliminando aquellas circunstancias perjudiciales y empoderando en factores protectores saludables.

En lo referente al dominio sobre liderazgo y relaciones sociales en el trabajo que afecta a colaboradores nivel A (con cargos administrativos o de jefatura), es relevante implementar en ellos herramientas que permitan optimizar el manejo de temáticas como toma de decisiones, trabajo en equipo, motivación personal, empoderamiento, comunicación efectiva y asertiva, pues a partir de esto se contarán con recursos útiles en lo relacionado con la administración del recurso humano que tienen a cargo, realizando los respectivos cambios y ajustes que se requieren para la consecución de objetivos propuestos por la organización.



El dominio de control sobre el trabajo, presenta niveles de riesgo “alto y muy alto” tanto en cargos de jefatura, administrativos como operarios e instructores, lo que amerita un programa de intervención que abarque objetivos organizacionales, funciones de cargo y resultados esperados, además de ser necesario la implementación de perfiles ocupacionales que determine claramente el rol de cada uno de los colaboradores, sus funciones, márgenes de autonomía e impacto en la organización a partir de sus labores efectuadas, pues no contar con la información suficiente de cada uno de los puestos de trabajo conlleva a la escasa participación de opiniones y aportes que como colaborador puede proponer para facilitar el desempeño de sus funciones, como en el caso de la organización de los tiempos de trabajo, la cantidad, el ritmo y la forma de trabajar.

En cuanto al dominio demandas del trabajo, que hace referencia a las exigencias que tiene la responsabilidad que desempeña cada colaborador en el desarrollo de su función, se evidencia la presencia de riesgo “Muy alto” en dimensiones como: influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, demandas de jornada de trabajo y demandas cuantitativas, lo que requiere la implementación de estrategias que identifiquen situaciones específicas que afectan el desarrollo del trabajo tanto del ambiente extralaboral como a nivel interno de la empresa, lo que permitirá organizar las actividades concernientes al desarrollo de sus funciones sin que esto afecte su vida social, familiar y personal, no obstante se demanda trabajar el establecimiento de pausas activas durante las jornadas de trabajo así como la afiliación de los colaboradores en actividades de esparcimiento, formación y capacitación en las que se propicien habilidades que permitan el fortalecimiento de recursos personales con el objeto de saber cómo enfrentar dificultades cotidianas como de su labor.

Con respecto al dominio sobre recompensas, cabe destacar que los colaboradores sienten orgullo de pertenecer a esta organización por la estabilidad que les genera, no obstante a partir de la observación durante la entrevista, se pudo determinar la insatisfacción que sienten los colaboradores por la retribución económica como contraprestación de los servicios ofrecidos, pues consideran que la cantidad de trabajo

que deben ejecutar no es acorde al pago que reciben, además de mencionar que al no ser el recurso monetario suficiente se ve afectada la posibilidad de los mismos de cubrir las necesidades básicas como mejorar las condiciones económicas en que viven actualmente.

De acuerdo a los resultados arrojados en el Cuestionario factorial de personalidad: Adolescentes y adultos (16 PF) aplicado a los colaboradores de la Escuela Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, se pudo determinar que no existe una relación directa entre los tipos de personalidad y las condiciones intralaborales-extralaborales que están siendo afectadas, sin embargo a partir de observación y durante la aplicación de la batería y el cuestionario se apreció como algunos rasgos de personalidad de los colaboradores pueden estar influenciado en el tipo de comunicación que se ejerce a nivel organizacional y los desacuerdos que se genera al no hacer uso de herramientas como la comunicación asertiva y efectiva.

En lo relacionado con conocer los datos sociodemográficos de los colaboradores del centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero, se puede afirmar que la empresa está conformada en su gran mayoría por personal con un rango de edad entre los 26 y 75 años, siendo ubicados en el periodo cronológico de la edad adulta y adultez joven, quienes se ubican en estratos socioeconómicos 1,2 y 3, presentando todos un grado de escolaridad de técnicas relacionadas con la enseñanza y en su defecto auxiliares administrativos del SENA. Cabe mencionar que todos los colaboradores pertenecen a núcleos familiares funcionales.

De acuerdo con la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales es importante que el centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero CEA, se proyecte políticas, estrategias y acciones conducentes a mitigar los riesgos psicosociales intra y extra laborales e individuales, bajo los parámetros de promoción y prevención, de manera que se genere un ambiente de trabajo favorable para todos los funcionarios que laboran en esta organización, no como respuesta a una normativa exigida por el gobierno sino como aporte al mejoramiento de

la calidad de vida de los colaboradores, siendo prescindible que se cuente con personal encargado de gestionar, medir, evaluar y controlar la presencia de factores de riesgo dentro de las organizaciones potenciando el desarrollo del recurso humano.

## Recomendaciones

Se recomienda al establecimiento un proceso estándar de retroalimentación, ligado a las funciones de cada colaborador que permita de manera anual brindar información sobre desempeño laboral, así como la evaluación de aquellas fortalezas y debilidades que surgen en el desarrollo del trabajo, con el objeto de utilizar esta información como sustento para planes de mejora continua.

Es importante que se capacite a todo el personal de la organización en la planificación de actividades y el cumplimiento de las mismas de manera semanal y formal, retroalimentando en el caso específico a los instructores las clases teórico-prácticas, horarios, nombres del estudiante y datos personales básicos, orientando esta actividad al logro de resultados previamente conocidos por los colaboradores y disminuyendo la posibilidad de no cumplir con las obligaciones que tiene el CEA con sus aprendices.

En aras de mejorar las condiciones laborales del CEA, se hace necesario incluir mediante la ARL o cajas de compensación a la que se encuentre adscrita la empresa, la inscripción de colaboradores en programas de bienestar social, en los que se refuercen los vínculos tanto a nivel intralaboral como extralaboral. En el ámbito del desarrollo de conocimiento se debe seguir apoyando con aportes económicos la capacitación de los trabajadores en temas relacionados con su labor, mejorando la participación, el sentido de pertenencia y la motivación de los mismos.

Como parte integral de la evaluación del riesgo psicosocial es relevante realizar la aplicación de la batería de manera anual, buscando mediante la identificación de niveles de riesgo, la ejecución de planes, programas y políticas que disminuyan o eliminen aquellos factores que puntúan más alto, además de recomendar la aplicación del cuestionario que ofrece la batería de riesgo psicosocial en la que se evalúa el nivel de estrés al que se encuentran expuestos los funcionarios.

A los directivos, administradores, trabajadores en general y aquellos responsables del sistema de seguridad y salud en el trabajo, se recomienda tener en cuenta los resultados de la presente investigación como parte de un diagnóstico inicial así como tener en cuenta la implementación del programa de intervención propuesto a continuación que busca el fortalecimiento de estrategias que mejoren las condiciones laborales de esta empresa pamplonesa.

A los psicólogos en formación interesados en el campo de las organizaciones y la salud ocupacional, se propone seguir la investigación en el campo del riesgo psicosocial, entendiendo que es una de las condiciones más vulnerables a la que se ven expuestos los colaboradores de todas las empresas en la actualidad y en las que se hace necesario la creación de herramientas y estrategias que prevengan alteración biopsicosociales así como la promoción de estados de salud óptimos en los funcionarios.

A los encargados del manejo del SG- SST se propone evaluar de forma continua los programas, planes, estrategias y actividades que se diseñen e implementen dentro de la Escuela de Automovilismo, de manera que se puedan superar las posibles debilidades y afianzar los aciertos, siempre bajo una visión integradora de los aspectos laborales que pueden incidir sobre la calidad de vida de los trabajadores.

Por último a la Universidad de Pamplona, y a través de ella al Programa de Psicología procurar que los procesos de formación de los psicólogos, integren desde el inicio hasta el final de la carrera el aspecto teórico – práctico, en orden a generar un mayor impacto dentro de los ambientes donde se ha abierto la posibilidad de trabajar, pudiéndose alcanzar mayores logros cuando se generen los procesos investigativos.

**Programa de intervención de riesgo psicosocial en el centro de enseñanza  
automovilística Enseñauto Ribero Pamplona**

El programa a continuación hace parte de la intervención propuesta como resultado de la investigación realizada en colaboradores del Centro de Enseñanza Automovilística Enseñauto Ribero Pamplona, que se compone de 5 Módulos que buscan trabajar los dominios intralaborales y extralaborales que presentan nivel de riesgo psicosocial “alto y muy alto” en esta organización. Cada módulo está dividido en las dimensiones que se requieren abordar, que a su vez se trabajaran a partir de sesiones, objetivos, actividades o estrategias propuestas.

| <b>Módulo 1. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>                                 |   |  |
|--|---|--|
| <b>Sesión</b>  | <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>   |
| <b>Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo- Comunicación y relaciones interpersonales</b> |   |  |
| I  | Favorecer el concepto que se tienen de las diferencias personales y el empoderamiento del rol mediante estrategias psicoeducativas que mejoren la identidad de los colaboradores en función de los cargos que desempeñan. | Antes de comenzar con las sesiones a trabajar en cada una de los dominios que conforman el programa de intervención, se debe socializar con los colaboradores el objetivo del programa y la importancia del mismo en lo referente a la disminución del riesgo psicosocial en el que se encuentran.<br><br>Para esta sesión se abordarán las diferencias personales mediante un charla dirigida a destacar la importancia de los aportes que se pueden dar en un grupo en donde exista la diversidad de gustos y preferencias por parte de los integrantes del equipo y como esto puede aportar a la consecución de resultados. Seguidamente se trabajará por medio de una ficha en la que los colaboradores deberán especificar a través de imágenes, dibujos, frases o afirmaciones aquellos aspectos positivos que le han permitido el logro de resultados personales, así como aquellas falencias que |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>se les han presentado en el proceso. Una vez terminen la elaboración de la actividad propuesta deberán socializar ante el grupo la fichas, mencionando que se aprendió de las dificultades que escribieron y como han trabajado en el enriquecimiento de lo positivo. Al finalizar la persona encargada del programa retroalimentara la actividad y concluirá con tips que permitan mejorar el empoderamiento tanto en lo personal como en lo laboral.</p>  |
| II | <p>Contribuir en la formación del trabajo en equipo en colaboradores del CEA por medio de actividades lúdico recreativas fortaleciendo el desarrollo de actividades y proyectos grupales.</p> | <p>Para esta sesión se realizará la actividad denominada: “Producción de cubos”, en este caso se distribuirá la cantidad de colaboradores en grupos iguales y a cada uno se le darán los siguientes materiales:</p> <p>Grupo 1: 2 cartulinas, 1 regla, 1 lápiz, 2 tijeras, 1 pegamento.</p> <p>Grupo 2: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 1 tijera, 1 pegamento.</p> <p>Grupo 3: 2 cartulinas, 1 regla, 1 lápiz, 1 tijera, 2 pegamento.</p> <p>A continuación se les explicará que ellos representan una mini compañía productora de cubos, para los cual se les pide la elaboración de 5 cubos de 5x 5 en 15 minutos aproximadamente.</p> <p>En esta caso se evaluará roles que asumen los miembros del grupo, distribución de funciones y calidad de los cubos.</p> <p>Una vez se evalúe y se retroalimente la actividad, se abordarán aspectos básicos sobre el trabajo en equipo, diferencia entre grupos y equipos, importancia y ventajas de los equipos de trabajo.</p> |
|    | Incentivar las habilidades  | <p>En esta sesión se desarrollará una actividad enfocada a</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| III   | comunicativas e interpersonales de los colaboradores, por medio de un encuentro psicoeducativo que propicie la sana convivencia y el buen trabajo en equipo.                              | la comunicación asertiva, la cual se realizará por medio de la dinámica: “El Paraguas”, se escogerán 3 colaboradores de manera aleatoria en donde se les entregará unos estudios de caso en sobres y un paraguas grupal, donde deberán resolver las situaciones expuestas, mencionando quien de ellos merece utilizar el paraguas para resolver su necesidad. El resto de colaboradores presentes a través de una ficha evaluarán los procesos de asertividad, empatía y solución de su estudio de caso.<br><br>Con base a la actividad realizada anteriormente se psicoeducara en comunicación asertiva: concepto, pasos a tener en cuenta, ámbitos de aplicación y ventajas.      |
| <b>Dimensión: Retroalimentación del desempeño</b> |   |   |
| I   | Reconocer a través de estrategias psicoeducativas en colaboradores del CEA la importancia que tiene el liderazgo en el ámbito laboral y en la consecución de resultados organizacionales. | En esta sesión se empezará hablando de los tipos de liderazgo más comunes que existen en las organizaciones y las cualidades que los representa a cada uno. A continuación se divide el grupo en 2, cada uno contará con un representante o líder, quien deberá guiar a los demás participantes que se encuentran involucrados en la resolución de un rompecabezas con el logo de la empresa, gana el primero que logre completar la imagen. Una vez terminen, se comentará las fortalezas del trabajo en equipo y las dificultades que se les presentaron, para finalizar la persona encargada de la sesión mencionará las ventajas del liderazgo en la consecución de resultados. |
|   | Promover el uso adecuado de la comunicación efectiva en los colaboradores mediante  | Esta sesión abordará el tema de la comunicación efectiva mediante la actividad del “Dibujante”; se dividen los colaboradores en grupos de 3 personas, a   |



|    |   |  |
|----|---|--|
| II | <p>actividad psicoeducativa fortaleciendo las relaciones interpersonales.</p> | <p>una de ellas se le entregará una hoja con una imagen, a las otras dos una hoja en blanco y un lápiz. Uno de ellos dará instrucciones básicas del dibujo, uno lo dibujará y el otro escribirá lo que escucha de sus compañeros. A los 10 minutos se recogerá las guías y se compararan las imágenes originales con los dibujos realizados, complementándolos con las indicaciones que se escribieron.</p> <p>Al finalizar se hablará sobre la comunicación efectiva, la diferencia con la asertiva, las ventajas y los aspectos a tener en cuenta.</p> |
|----|---|--|

| <b>Módulo 2. Control sobre el trabajo</b> |  |  |
|---|--|--|
| Sesión                                    | Objetivo   | Actividad  |
| <b>Dimensión: Claridad sobre el rol.</b>  |  |  |
| I   | <p>Revisar los perfiles ocupacionales de los cargos que existen en el CEA determinando funciones, contextos, habilidades y actitudes que deben poseer los colaboradores para el desempeño de su función.</p> | <p>Se ejecutará por parte de la persona encargada del programa una revisión de los perfiles ocupacionales y las hojas de vida de cada colaborador, elaborando un análisis e informe en el que se establezca si los estándares de los perfiles ocupacionales corresponden al desempeño de las funciones de los empleados según sus puestos de trabajo, así como las posibles mejoras que se deben hacer según los resultados encontrados.</p> |
| II  | <p>Socializar mediante una reunión resultados de los perfiles ocupacionales con los colaboradores del CEA, determinando funciones, aptitudes, habilidades y</p>  | <p>Esta sesión se desarrollará en dos momentos: En el primero se dará a conocer los resultados de la revisión de perfiles ocupacionales a jefes y directivos de la organización, proponiendo un documento en el que se hacen las respectivas correcciones de las falencias encontradas tanto en las hojas de vida como</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | objetivos de cada puesto de trabajo.   | <p>en los perfiles que se manejan por cargo, de ser aceptada la propuesta, se socializará en un segundo momento con el resto de colaboradores de la empresa, con el fin de que ellos conozcan información de las tareas que deben desempeñar, información de procedimientos de sus puestos de trabajo, responsabilidades grupales e individuales, objetivos, tiempo y recursos para cada tarea y funciones a desempeñar según el cargo.</p> <p>La información que se entregue a los colaboradores sobre sus funciones debe especificarse de manera clara, asegurándose que sea entendida para su posterior ejecución.</p> |
| <b>Dimensión: Participación y manejo de cambio</b> |  |   |
| I  | Elaborar un cronograma de reuniones semanales en el CEA, permitiendo la participación de los funcionarios en los procesos que se desarrollan al interior de la organización y lo relacionado con el desarrollo de sus funciones laborales. | Para el desarrollo de esta sesión se elaborará en conjunto con colaboradores nivel A y B un cronograma de reuniones semanales en las que se estipulen fechas, temas y objetivos de la reunión, las cuales tendrán un horario establecido para desarrollarse así como la elaboración de un formato de informe en el que se exponga los aspectos y acuerdos que se manejaron en la reunión.   |
| II   | Crear un formato de cartelera informativa en el CEA, en la que se exponga información relacionada con procesos de la organización.   | En esta sesión se propone la elaboración de una cartelera informativa en la que se expondrá información pertinente y relacionada con aspectos de la organización: Reuniones, documentos normativos, información de procesos, etc. El contenido de esta cartelera debe especificar fechas, actividades a desarrollar e interesados y debe ser visible para todos los colaboradores. Cuando sea pertinente se propone   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | el envío de correos institucionales con la información que se proyecta en la cartelera.   |
| <b>Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de conocimiento.</b> |   |   |
| I   | Fomentar el desarrollo de conocimiento mediante en un encuentro psicoeducativo en colaboradores del CEA que promueva la formación de habilidades y aprendizaje en el trabajador.                          | Esta sesión dará inicio con un encuentro psicoeducativo orientado a establecer un listado de temáticas en las que se encuentren interesados los colaboradores por aprender. A partir de este listado de hará una gestión con cajas de compensación, SENA y la ARL a que se encuentre afiliado la empresa para recibir las respectivas capacitaciones.   |
| <b>Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo.</b>                   |   |   |
| I   | Promover la gestión adecuada del tiempo laboral mediante una estrategia psicoeducativa en los colaboradores del CEA que propicie mayor control en la ejecución de actividades y funciones del trabajador. | Para dar inicio a esta sesión se presentará a los colaboradores una estrategia psicoeducativa (ficha de gestión del tiempo) a través de la cual se pretende enseñar la manera como se pueden organizar las actividades laborales para que estas sean cumplidas además de precisar espacios para el descanso durante la jornada laboral. Una vez se explique la estrategia, se procederá a psicoeducar en la importancia de la gestión del tiempo así como tiempos de descanso y pausas en el trabajo. |

|    |  |  |
|----|--|--|
| II | Contribuir en la organización de las actividades diarias de los colaboradores del CEA mediante estrategia psicoeducativa favoreciendo la gestión y administración del tiempo de forma apropiada para la consecución de resultados. | La sesión II abordará la explicación de un cronograma personal en el que los colaboradores deberán escribir a diario el orden de las funciones que deben desarrollar, los horarios y una casilla para marcar el cumplimiento de las mismas. También debe ser evidente espacios de descanso de 10 a 15 minutos en la jornada de la mañana y tarde, ya sea para la ejecución de pausas activas o descanso. |
|----|--|--|

| <b>Módulo 3. Demandas del trabajo.</b>                           |   |  |
|--|---|--|
| <b>Sesión</b>  | <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>   |
| <b>Dimensión: Demandas cuantitativas y de la jornada laboral</b> |   |  |
| I  | Identificar dificultades que se presentan en relación con actividades y funciones laborales mediante un análisis DOFA que permita el reconocimiento de las falencias según las opiniones de los colaboradores así como las propuesta de posibles soluciones | Para el desarrollo de esta actividad la persona encargada de dirigir el programa pedirá a cada colaborador realizar un listado de aquellas falencias que se presentan en lo relacionado con la cantidad de trabajo que deben desarrollar teniendo en cuenta variables como tiempo, cantidad y recursos disponibles. Luego la persona encargada dará una explicación previa sobre el DOFA, en que consiste, su importancia y la manera de elaborarlo. Seguidamente se dispondrá en el lugar en que se encuentren los colaboradores una cartelera grande con 4 campos: Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, en la que se realizara un consolidado de las opiniones encontradas.<br><br>Para finalizar se retroalimentará la actividad y se |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | sacaran conclusiones y acuerdos.  |
| II  | Categorizar las actividades laborales según orden de importancia mediante estrategias psicoeducativas con el objeto de aportar en la organización y distribución de tareas.                 | <p>Esta actividad se llevará a cabo por medias fichas nemotécnicas. La persona a cargo les entregará formatos impresos en los que los colaboradores deberán escribir horario con fecha específica, actividades a realizar, tiempo destinado y pausas durante la jornada. Se retroalimentara la actividad y se discutirá la importancia de la organización del tiempo en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>En un segundo momento se trabajará con los cargos nivel A (jefatura y administración) la revisión de tiempos de trabajo, ritmo y jornada laboral, elaborando un documento en el que se especifique la distribución de tareas según los cargos, documento que será socializado con el resto de colaboradores en una próxima sesión.</p> |
| III   | Establecer un programa de pausas activas mediante sesiones de actividad física corta contribuyendo en la reducción de la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevención de estrés. | <p>En un primer momento se abordará el concepto de pausas activas, importancia y beneficios a nivel laboral. Después se orientarán y enseñarán ejercicios de intervalos cortos distribuidos por grupos musculares: miembros superiores, inferiores, cabeza, cuello y tronco.</p> <p>Para finalizar se ejecutarán cada ejercicio y se les entregará una ficha con un programa de pausas activas distribuidas por los días de la semana.</p>  |
| <b>Dimensión: Influencias del trabajo sobre entorno extralaboral o viceversa.</b> |   |   |
| I   | Proponer alternativas de solución a situaciones que afectan las condiciones interpersonales tanto en el ámbito laboral como en lo   | Antes de dar inicio a la actividad propuesta, se deberá contextualizar como se ven afectadas las relaciones laborales, familiares y sociales al no saber manejar los problemas que surgen en los distintos escenarios en que se desenvuelven las personas. Después se   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | personal, por medio de herramientas psicoeducativas que fortalezcan las relaciones intra y extralaborales.   | dispondrá de un tablero acrílico dividido en dos secciones: Trabajo-hogar, en el que cada colaborador deberá enunciar aquellas situaciones en las que considera ha tenido inconvenientes a causa de problemas generados en el trabajo o a nivel personal. Se discutirá cada una de las afirmaciones y se redactaran de manera colectiva posibles soluciones a las dificultades encontradas.  |
| <b>Dimensión: Demanda de carga mental</b>                 |  |  |
| I   | Identificar funciones del cargo laboral que requieren esfuerzo mental por medio de un grupo focal determinando el nivel de complejidad, importancia y ejecución de las mismas durante la jornada de trabajo. | El desarrollo se esta sesión se trabajará por medio de un grupo focal en el que los colaboradores deberán comentar según sus puestos de trabajo cuales son aquellas actividades que requieren de esfuerzo a nivel cognitivo: memoria, atención y concentración. Después la persona encargada retroalimentara con información pertinente a los procesos descritos anteriormente, mencionando en qué consisten, tipos e importancia. |
| II  | Brindar estrategias psicoeducativas que permitan el mejoramiento de procesos cognitivos como memoria, atención y concentración.  | Esta sesión se trabajará de acuerdo a la cantidad de procesos cognoscitivos descritos en la sesión anterior, haciendo uso de guías impresas en las que se propondrán ejercicios de atención, memoria y concentración por medio de: sopas de letras, crucigramas, identificación de estímulos y diferencias de imágenes. Al finalizar se evaluara la actividad y se aclaran dudas si es pertinente                                  |
| <b>Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo</b> |  |  |
| I   | Establecer estrategias psicoeducativas que permitan el análisis de obligaciones implícitas en el   | Para dar inicio a esta sesión se le entregará a cada colaborador una hoja en blanco en la que deberán especificar aquellos recursos, bienes, condiciones y situaciones que en su opinión son responsabilidad de  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | desempeño de cada cargo a través de un conversatorio en el que se propicie la distribución de las responsabilidades así como la ejecución de las mismas. | cada uno, a continuación se discutirá a manera de conversatorio cada opinión. Seguidamente se psicoeducará en estrategias que se deben tener en cuenta en el manejo de información, bienes, personal y otros. |
|--|--|---|

| <b>Módulo 4. Recompensa</b>                     |   |   |
|---|---|---|
| <b>Sesión</b>                                   | <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>  |
| <b>Dimensión: Reconocimiento y compensación</b> |   |   |
| I   | Identificar retribuciones o recompensas por medio de una encuesta en los colaboradores del CEA con el fin de determinar aquellos incentivos que les gustaría recibir a cambio de la prestación de su servicio.                                    | En este encuentro con los colaboradores se aplicará una encuesta en la que se pretende evaluar aquellos incentivos que les gustaría recibir a los colaboradores como aporte extra a su labor desempeñada en la organización   |
| II  | Establecer con jefes y administrativos del CEA los reconocimientos a los que podrían acceder los colaboradores mediante análisis de recursos destinados por la organización para mejorar las condiciones intra y extralaborales de sus empleados. | Para esta sesión se tendrá en cuenta los resultados de la encuesta aplicada en el encuentro anterior, y a partir de esto se revisarán con los jefes y directivos del CEA, los beneficios a los que podrían acceder los colaboradores según los recursos y las posibilidades de la empresa. Una vez se discutan las opciones se llegara para esto se llevará a cabo un informe de lo que se habló en la socialización y a los acuerdos que se llegan, siendo este documento firmado por los presentes. |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| III | Exponer la importancia que tiene el bienestar y las posibilidades de desarrollo en los colaboradores del CEA mediante una capacitación que demuestre los beneficios de un colaborador motivado y capacitado en el desempeño de sus funciones. | Esta sesión se desarrollará por medio de una capacitación en la que se aborden temáticas como bienestar laboral en el campo ocupacional, personal, social, afectivo y familiar, beneficios, clases de programas orientados al bienestar del colaborador e importancia de los mismo en la productividad y consolidación de las organizaciones.     |
| IV  | Inscribir en programas de bienestar laboral y personal a los colaboradores del CEA, mediante la ARL a la que se encuentra afiliada la organización aportando en la satisfacción laboral.  | Para esta sesión se gestionará de manera previa con la ARL a la que se encuentra vinculada la organización una reunión con el fin de conocer los beneficios que esta brinda en cuanto a programas de bienestar laboral, los cuales serán socializados con todos los colaboradores para que los conozcan y sepan cómo pueden acceder a los mismos. |

| <b>Módulo 5. Dominio extralaboral</b>                    |   |   |
|--|---|---|
| <b>Sesión</b>  | <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>  |
| <b>Dimensión: Situación económica del grupo familiar</b> |   |   |
| I  | Orientar en aspectos financieros a los colaboradores del CEA mediante una capacitación que promueva el ahorro y la economía del gasto familiar. | En este caso se invitará una persona con conocimiento en finanzas de una caja de compensación que capacite a los colaboradores en aspectos financieros como: manejos de crédito, escogencias de fondos de cesantías y pensiones, entidades promotoras de salud así como los diferentes tipos de inversiones que existen, con el objetivo que los colaboradores del CEA los conozcan y si se encuentran interesados consulten más a fondo. |
| II   | Explicar mediante una herramienta psicoeducativa a  | La persona encargada de la ejecución del programa dará una capacitación sobre administración de la  |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | los colaboradores del CEA la forma como pueden distribuir los gastos e inversiones de acuerdo a sus ingresos personales y familiares. | económica familiar, por medio de una ficha en la que se explique cómo se deben llevar a cabo los registros de los gastos, la manera como se deben anotar los ingresos y gastos mensuales y la forma de reducir en aspectos y cosas no esenciales, información que les permitirá conocer el presupuesto familiar, planificando cantidad de dinero en gastos de alimentación, salud, vivienda, transporte así como aquello que se puede ahorrar. |
|--|---|--|

## Referencias Bibliográficas

- Acevedo, G., Sanchez, J., Farias, M y Fernandez, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *SciELO*. 15(48), pp.140-147. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art07.pdf>
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 -2012*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Bravo,L., Torruco,U., Martinez,M. y Varela,M. (2013). *Metodología de investigación en educación médica. La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. Recuperado de [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09\\_MI\\_LA%20ENTREVISTA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20ENTREVISTA.pdf)
- Confederación de Empresas de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)
- Corbetta, P. (2013). Metodologías y técnicas de investigación social. *La entrevista cualitativa*. Recuperado de [http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/t.3\\_corbetta\\_metodologia\\_y\\_tecnicas\\_3ra\\_parte\\_cap.10.pdf](http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/t.3_corbetta_metodologia_y_tecnicas_3ra_parte_cap.10.pdf)
- Del Cubo, E. (2015). *Cambio organizacional y factores psicosociales impacto sobre el absentismo*. (Tesis doctoral). Málaga: Universidad de Málaga. Recuperado de

[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10058/TD\\_Del\\_Cubo\\_Arroyo.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10058/TD_Del_Cubo_Arroyo.pdf?sequence=1)

Desempleo en Colombia aumentó en junio y se ubicó en 8.9%. (29 Jul 2016). *El espectador*. Recuperado de <http://www.elspectador.com/noticias/economia/desempleo-colombia-aumento-junio-y-se-ubico-89-articulo-646083>

Ejercicio de la profesión de Psicología, Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. (Ley 1090 del 2006) (6 de septiembre de 2006). Congreso de la Republica.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST (Decreto 1443 de 2014) (31 de julio 2014). Ministerio de trabajo.

Mella, O. (2010). *Grupos focales ("focus groups"). Técnica de investigación cualitativa*. Recuperado de <http://files.palenque-de-egoya.webnode.es/200000285-01b8502a79/Grupos%20Focales%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>.

Karson, M., Karson,S., Dell, J. (2003). 16PF-5. *Una guía para su interpretación en la práctica clínica*. Madrid, España: TEA ediciones

Ministerio de la Protección Social. Colombia. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado de

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de protección social. (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Recuperado de [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)

Ministerio de Trabajo. (2016). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Guía técnica de implementación para Mpyme.*. Recuperado de [http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc\\_download/6418-guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes.html](http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc_download/6418-guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes.html).

Ministerio de Trabajo. (2016). *Gobierno amplía por un año plazo para implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.* Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/febrero-2016/5791-gobierno-amplia-por-un-ano-plazo-para-implementar-el-sistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>

Ministerio de Trabajo. (2016). *Decreto 0171 de 2016.* Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20171%20DEL%2001%20DE%20FEBRERO%20DE%202016.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2015). *Decreto 472 del 17 de Marzo de 2015.* Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-marzo-decretos-2015/4322-decreto-472-del-17-de-marzo-de-2015.html>

Moreno, B y Baez, L. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Riesgos psicosociales. (Resolución 2646 del 2008) (Julio 17 de 2008). Ministerio de Protección Social.

Rusell, M. & Karol, D. (2003). Manual 16 PF-5. Madrid, España: TEA ediciones

Uribe, I. (12 de Junio de 2012). *Factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/oscarreyesnova/psicosocial-sena>

Velásquez, O y Bedoya, E. (2010). Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. *Unipluriversidad*, 10(2), 2-3. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/7908/7423>

Sánchez, N., Gómez, C. y Zambrano, R. (2011). Revisión sistemática del Cuestionario Factorial de Personalidad (16PF). *Revista de la Facultad de Psicología*, 7 (12), 12-23. Recuperado de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/379/382>

Sarmiento, M. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial*. (Tesis de postgrado). Bogotá: Universidad EAN. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4>

Tabla de enfermedades laborales (decreto 1477 de 2014) (5 de agosto 2014). Ministerio de Trabajo.