

**DIAGNOSTICO Y PLANTEAMIENTO DE INTERVENCION DEL RIESGO  
PSICOSOCIAL EN LOS OPERARIOS GASISTAS DE EFIGAS S.A. E.S.P. EN LAS  
CIUDADES DE PEREIRA, ARMENIA Y MANIZALES.**

**LUZ ELENA SALCEDO SOSA**

**42.123.989**

**Trabajo de Grado**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Programa de Psicología**

**Pereira 12 de Abril de 2013**

**DIAGNOSTICO Y PLANTEAMIENTO DE INTERVENCION DEL RIESGO  
PSICOSOCIAL EN LOS OPERARIOS GASISTAS DE EFIGAS S.A. E.S.P. EN LAS  
CIUDADES DE PEREIRA, ARMENIA Y MANIZALES.**

***LUZ ELENA SALCEDO SOSA***

*42.123.989*

*Trabajo de Grado*

**Psicóloga**

***PAULA ANDREA ESTRADA PELAEZ***

Tutor

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Programa De Psicología**

**Pereira 12 de Abril de 2013**

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	4
RESEÑA HISTÓRICA	6
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
CAMPO	9
JUSTIFICACIÓN	11
REFERENTES TEÓRICOS	12
PROPUESTA METODOLOGÍA	40
BENEFICIARIOS	48
CARACTERIZACIÓN D ELA POBLACIÓN	49
TIEMPO Y LOCACIONES	51
ACTIVIDADES SEGÚN LOS OBJETIVOS	52
PRODUCTOS FINALES	55
RESULTADOS	66
ANÁLISIS DE RESULTADOS	114
PLAN DE INTERVENCIÓN	126
INDICADORES DE IMPACTO	138
ALCANCES	139
LIMITACIONES	140
REFERENCIAS	141
ANEXOS	143

## INTRODUCCIÓN

Hoy día con la globalización de los mercados y con el auge de las nuevas tecnologías, la salud se ha convertido en un elemento de vital importancia en las organizaciones, con el fin de poder mejorar la seguridad, calidad y productividad del trabajador. En consecuencia, la competitividad que se presenta en las empresas les ha llevado a plantearse nuevos retos, esto gracias a la aparición de competidores más grandes y de mayor tamaño, razón por la cual, los gerentes de las empresas deben registrar una mejor calidad de vida para los trabajadores, convirtiendo esta temática en un nuevo valor agregado en las empresas que dirigen (EU-OSHA, 2007).

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente. Razón por la cual se deben dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano: hoy día es evidente la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores para mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores. (Ivancevich, J.M (1985) Estrés y trabajo. Trillas.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud ocupacional dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional. (Ivancevich, J.M 1985). Estrés y trabajo. Trillas.

Dentro de esta lógica, el 17 de julio de 2008 el ministerio de la protección social expidió la resolución 2646, *“por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”*.

Una vez evaluados los factores de riesgo psicosocial a los que los empleados de las diferentes áreas pueden estar expuestos, se puede realizar la respectiva intervención para eliminar o reducir los efectos negativos que este tipo de factores producen en la salud física y psicológica del trabajador, para así mejorar tanto el bienestar de los empleados como el de la organización. En este contexto EFIGAS S.A. E.S.P. se destaca como empresa de servicios públicos que ofrece soluciones energéticas, productos y servicios, brindando bienestar y calidad de vida a las familias del eje cafetero y competitividad sostenible a la industria y el comercio.

## RESEÑA HISTORICA

En 1995, junto con la política nacional de masificación del gas natural, el Ministerio de Minas y Energía otorgó concesiones exclusivas para la prestación del servicio público en diferentes zonas del país, proceso dentro del cual se crearon las empresas Gases del Quindío, Gas de Risaralda y Gas Natural del Centro para la prestación del servicio en los departamentos de Quindío, Risaralda y Caldas, respectivamente.

En diciembre de 1997, las tres empresas iniciaron el suministro de gas natural a los primeros usuarios en los municipios de Balboa, La Tebaida y Villa María, continuando con la expansión del servicio a los 20 municipios de las concesiones, hasta convertirse en empresas consolidadas a lo largo del tiempo. En marzo de 2009, los accionistas optaron por iniciar el proceso de fusión de las tres empresas del “Triángulo del Café” mediante la creación de una nueva compañía fortalecida.

El 27 de agosto de 2009, la Superintendencia de Sociedades notificó mediante resolución No 341-005441, el proceso de fusión de Gas del Risaralda, Gases del Quindío y Gas Natural del Centro. Posteriormente en Asamblea de Accionistas del 29 de octubre de 2009, de la empresa resultante, se aprobó el cambio de denominación social a Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.

Como parte de la fusión lograda, Efigas S.A. E.S.P. desarrolló un programa de integración empresarial, donde se llevaron a cabo actividades de adaptación laboral de todos los empleados, el diseño de la nueva estructura organizacional, integración del sistema comercial y financiero, implementación del sistema de gestión de calidad, adecuaciones de las oficinas y puestos de trabajo, todo encaminado hacia el bienestar de los empleados, la prestación de un mejor servicio, la obtención de sinergias operativas, adopción de las mejores prácticas, el mayor poder de negociación con proveedores, entre otras eficiencias.

Como resultado somos la firma adjudicataria por concesión de la distribución de gas natural domiciliario con zonas exclusivas en cinco (5) municipios de Caldas, siete (7) municipios de Risaralda y ocho (8) municipios de Quindío.

Brindamos atención a nuestros usuarios, con una infraestructura física, tecnológica y humana fortalecida, en nuestras sedes administrativas ubicadas en Manizales sobre la Avenida Kevin Ángel N° 70-70, sector de San Rafael, en la ciudad de Pereira sobre la Avenida 30 de Agosto N° 32B-41 y en la ciudad de Armenia en la Calle 15 Norte N° 12-34, así como en las demás oficinas ubicadas en los municipios de la concesión donde se presta el servicio de gas natural.

Se cuenta con cómodas áreas para atención al cliente, sistemas de información sólidos y confiables y la actualización tecnológica permanente tanto en equipos como en capacitación del personal.

Conscientes del servicio público que manejamos y el impacto sobre la comunidad, hemos desarrollado todo lo necesario para el manejo adecuado de contingencias y la prevención dentro de la operación de nuestro sistema de distribución.

Somos una organización con solidez para brindar a la comunidad un excelente servicio, basado en la atención integral y personalizada. Contamos con la tecnología necesaria para garantizar confiabilidad, seguridad y continuidad en el servicio de gas domiciliario.

Somos la empresa amiga de la comunidad, donde siempre encontrarán un servicio oportuno y un trato amable y cordial: “gas natural para todos”.

## **OBJETIVOS**

### ***Objetivo General***

Diagnosticar y plantear una propuesta de intervención de los factores psicosociales Intralaborales y Extralaborales - tanto los factores de riesgo como los factores protectores - bajo los parámetros de la resolución 2646 de 2008, con el fin de establecer las acciones de prevención y promoción de la salud en los Operarios Gasistas de la Empresa Efigas S.A. E.S.P.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores de riesgo psicosocial de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.

Reconocer los factores protectores y los factores de riesgo psicosociales de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.

Establecer una propuestas de intervención a partir del diagnóstico de riesgo psicosocial con el fin de minimizar el impacto de los factores de riesgo y maximizar la influencia de los factores protectores de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.



## CAMPO

### **Organizacional**

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente. Razón por la cual debemos dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano, hoy día es evidente la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores para mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores.

### **Modelo Demanda-Control**

Modelo de interacción entre demandas y control.

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.) La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo, de acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés

(baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. (Karasek, 1979).

## JUSTIFICACIÓN

El factor del riesgo psicosocial se ha convertido en una de las dificultades de más frecuencia en el ambiente laboral, ocasionando ausentismo por enfermedades comunes, accidentes laborales y enfermedades profesionales, lo que a su vez altera la prestación del servicio, la productividad y en general la calidad, además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

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

La Empresa Efigas S.A. E.S.P., requiere de acciones que permitan el fortalecimiento del área de salud ocupacional y ambiente laboral, es por tal motivo que se crea la necesidad de implementar de acuerdo a las normas legales, un modelo de intervención y prevención de los riesgos psicosociales; que de igual manera sirva para minimizar e intervenir en las situaciones que alteren la salud física y mental de los trabajadores y la dinámica organizacional. Y que de esta manera se refleje en forma directa con la calidad de vida de los trabajadores y al servicio que se presta en Efigas S.A. E.S.P.

Este trabajo de investigación, se gestó a partir del interés del área de Gestión Humana en iniciar, la evaluación, el diagnóstico y la intervención del riesgo psicosocial de los empleados de la Empresa, así mismo el interés de la investigadora por aportar en la estructuración del Área de Gestión Humana y Salud Ocupacional, puesto que en estas entidades no se han realizado estudios similares del riesgo ocupacional.

## **REFERENTES TEORICOS**

### ***MARCO TEORICO***

En la actualidad las organizaciones se encuentran influenciadas por las condiciones del entorno que exigen que se tengan en cuenta numerosos factores que son difícilmente previsibles y cambiantes, como son: la globalización de la economía, las demandas de los clientes, la innovación y el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia.

En relación a las condiciones laborales y medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo, se afirma que éstos pueden tener una incidencia negativa o positiva en la salud integral del trabajador de manera individual o colectiva, estos efectos pueden extenderse también al entorno social y familiar del trabajador. Es preciso señalar que en todo lugar de trabajo debe respetarse la dignidad y los derechos de las personas, por ello toda organización debe velar por brindar un ambiente en donde los empleados puedan satisfacer sus necesidades como ser humano, un ambiente con confianza y colaboración, así mismo la organización debe mostrar preocupación por el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores, también optimizar las condiciones laborales realizando evaluaciones para determinar deterioros de estas condiciones, cambios favorables al respecto, programas de promoción y prevención de riesgos en la salud de los trabajadores y seguimiento continuo del mismo. (Salud Ambiental y ocupacional - CENDEISS).

Es importante destacar que los factores de riesgo psicosocial afectan en gran medida la salud de los trabajadores, por ello se hace necesario una adecuada prevención de los mismos, ya que sus efectos se manifiestan a corto plazo mediante diferentes mecanismos emocionales, en donde se generan, por ejemplo, sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc., mecanismos cognitivos, tales como problemas de memoria, concentración, toma de decisiones, etc., mecanismos comportamentales, al experimentar poco deseo de interactuar con las personas,

sentimientos de agobio, infelicidad, insomnio, problemas de apetito, abuso de sustancias, tabaco, etc. Y mecanismos fisiológicos, al tener problemas de estómago, problemas respiratorios, dolor en el pecho, músculos, cabeza, sudoración excesiva, mareos, etc. (Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales, 2005).

Los factores de riesgos psicosociales han sido muy difíciles de definir y de entender, pues estos se enmarcan en un sin número de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. También otros se refieren a las influencias sociales y económicas ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (OIT, 2003).

El estudio del riesgo psicosocial y los factores de riesgos es importante para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general. A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, “El artículo 25. De los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia en su artículo 56 plantea De modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores...”. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58. De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los

trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

El estado colombiano a través del Ministerio de Protección Social decreta la Resolución Numero 2646 de 2008, abordando el tema de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, estableciendo acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de dichos riesgos, la cual tiene por objeto, “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo”. (GOMEZ SIERRA, Francisco. Constitución Política de Colombia. Anotada. 2009 Artículo 25).

Los factores psicosociales como lo es la sobre carga de trabajo, la calidad de liderazgo, la condiciones de los puestos de trabajo, la asignación de tareas, la compensación salarial, jornada del trabajo, características de la organización, tiempo de descanso, compromiso, relación con compañeros y superiores, pueden ser individuales, extra laborales e intralaborales, soportándonos en la misma resolución 2646, donde “mencionan la sinergia de los factores intra-laborales, extra-laborales e individuales”. De igual manera, Villalobos<sup>5</sup> definen que los factores psicosociales son “Condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”.

El ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. IstaS 2002. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método IstaS 21 (CoPsoQ)), denomina factores psicosociales: aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del

trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como - estrés - y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

En su estudio, Sierra, Guecha y Rodríguez (2004) citan la definición propuesta en la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, mediante la cual el riesgo se define como la probabilidad de presentar una enfermedad, lesión o daño en un grupo determinado, mientras que el factor de riesgo psicosocial se define como todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que, en una relación dinámica entre percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores.

Esto corrobora la línea de pensamiento planteada por Bossa (1995, citado por Sierra et al., 2009) quien definió dichos riesgos como un conjunto de elementos que interactúan entre sí y están conformados por el factor humano, el medio ambiente que le rodea y la propia organización, que al interactuar inadecuadamente crean una carga mental superior a la capacidad del trabajador y generan estrés y fatiga laboral, entre otros.

Con base en las diferentes revisiones teóricas, se encontró que todos los autores convergen en clasificar los riesgos a partir de aspectos inherentes al trabajador; otros, a aspectos de la vida extra-laboral y otros, directamente relacionados con características de la personalidad. A partir de este planteamiento, (Sierra et al. 2009).

La protección de la salud de la población laboral se reglamentó por el Decreto 1295 de 1994 a partir de la expedición y aplicación de la Ley 100 de 1993, en donde se definió el Sistema

General de Riesgos Profesionales, con cobertura limitada a los trabajadores dependientes y sin ningún tipo de protección para los trabajadores independientes e informales.

El Sistema General de Riesgos Profesionales está conformado por entidades públicas y privadas, normas y procedimientos que buscan prevenir, proteger y brindar atención a las personas de los efectos de las enfermedades o accidentes que se den lugar en el trabajo que realizan o como consecuencias del mismo (decreto legislativo 1295/94, art. 1º). Se debe diferenciar entre el Sistema General de Riesgos Profesionales de Salud Ocupacional, ya que esta última está dirigida a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, brindándoles protección en el lugar de trabajo de todos los factores nocivos para la salud.

Los objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales son básicamente la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, la promoción y atención de las consecuencias de las calamidades laborales; más específicamente la prevención significa “identificar, evitar, controlar o reducir los efectos y las consecuencias de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales” y la promoción de la salud ocupacional se refiere a todo acto dirigido a educar, informar y capacitar en salud ocupacional, realizadas en conjunto con los empleadores, trabajadores, administradoras de riesgos profesionales, prestadores de servicios en salud ocupacional y la autoridad del Sistema General de Riesgos Profesionales, lo anterior con el objetivo de ayudar a mejorar la salud integral de los trabajadores y fortalecer la cultura de la prevención y autocuidado en la organización.

Cabe señalar que en el capítulo VI del decreto 1295 de 1994 se hace alusión a la Prevención y Promoción de Riesgos Profesionales, indicando en el Artículo 56 que la responsabilidad de la prevención de riesgos profesionales es de los empleadores, es decir son responsables de establecer y ejecutar permanentemente el programa de salud ocupacional y además de lo anterior también son responsables de todos los riesgos originados en su ambiente de



trabajo, así mismo se especifica que las entidades administradoras de riesgos profesionales son las encargadas de vigilar y controlar los riesgos profesionales de las empresas que estén afiliadas al igual que pueden ofrecer asesoría en el diseño del programa de salud ocupacional.

En cuanto a la supervisión y control de los sitios de trabajo, en el artículo 57 del decreto 1295 de 1994, se indica que el Ministerio de la Protección social es el encargado, sin embargo, Ayala (2004) afirma que esta función no la cumple directamente el Ministerio y que esto se hace por medio de las direcciones territoriales e inspecciones de trabajo.

En relación a las enfermedades profesionales el Decreto 1295 de 1994, capítulo II también indica lo que se entiende por Enfermedad Profesional afirmando que es “todo estado patológico permanente o temporal que ocurra como resultado directo y obligado al tipo de trabajo desempeñado por el trabajador o del entorno laboral en el que el trabajador haya tenido que trabajar y que se determine como enfermedad profesional por el Gobierno nacional” (decreto 1295/94. art. 11).

Por medio del decreto reglamentario 1832 de 1994 el Presidente de la República de Colombia, agrupa en una “tabla única” una lista de 42 enfermedades consideradas como profesionales para efectos de los riesgos profesionales; en el artículo 1 se observan las distintas enfermedades que pueden ser adquiridas por el trabajador, especificando los agentes que las producen; enfermedades tales como las que son producidas por la manipulación de agentes químicos polvos, humos, vapores y gases; se listan también 23 enfermedades producidas por polvo de sílice, carbón, asbesto, talco, óxido de hierro, óxido de bario, óxido de estaño, polvo de calcio o caliza, algodón, bagazo de caña de azúcar, cáñamo, polvo de tabaco, plomo, mercurio y amalgamas, cadmio, manganeso, cromo, berilio, vanadio, arsénico, fósforo y cloro, cada uno con sus respectivos compuestos.

En la tabla legal de enfermedades profesionales (decreto 1295/94) también se hace referencia a las enfermedades que son producidas por la exposición a radiaciones ionizantes con alta, mediana, baja y ultra baja densidad, afirmando que tal exposición puede generar cáncer de tiroides, pulmón y huesos, así como también leucemia y efectos negativos en la reproducción, tales como abortos espontáneos o lesiones genéticas; cabe señalar que la exposición a otro tipo de radiaciones tales como Infrarrojas y ultravioleta, producen cataratas, conjuntivitis y lesiones en la córnea.

Dentro del marco de referencia es importante tener en cuenta que la interacción negativa entre las condiciones laborales (medio ambiente de trabajo, tareas y características de la organización laboral) y los factores humanos (capacidades, necesidades, expectativas del trabajador, costumbres, cultura y las condiciones personales fuera del trabajo), originan consecuencias nocivas en tres aspectos fundamentalmente: el rendimiento del trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador.

### **Definición y generalidades del estrés**

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas se pueden resumir en una corta palabra: estrés.

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999,19).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. (SATSE, Evolución del concepto estrés, 1).

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

"Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro (...) o como imposibilidad de predecir el futuro". (Peiró, 1992).

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno y del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:



Pose (2005, Eustrés, 1) define el eustrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Según Pose (2005, Distrés, 1) cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

El término estrés ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a cualquier situación estresante (Campos, 2006). Ahora, desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002).

1. Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
2. Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
3. Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a diferentes situaciones y Según Melgosa (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos (2004) señala que se denominan estresores a los factores que originan el stress y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de stress.

La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

1. Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
2. Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

### **Fases del Estrés**

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, p. 22).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias. Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

Según Melgosa (1999), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.



Fases del Estrés

(Melgosa, 1999, p. 22)

## **Estrés Laboral**

Según el doctor (*Dr. Fernando Miralles Muñoz, Especialista en Psicología Clínica*) El estrés laboral se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad. Estas alteraciones son causadas principalmente por factores relacionados directamente con el ámbito profesional, pudiendo llegar a anular a la persona para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo, las cuales ha desempeñado durante años satisfactoriamente.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés. Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan. Señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral. Peiró (1993).

### **Tipos de estrés laboral**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral, 1) existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas



que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

## 2. El crónico

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

### **Causas del estrés laboral**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral, 1).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta, no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Un informe del comité mixto de la OIT/OMS define los factores estresantes del trabajo como "aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Lo anteriormente permite establecer que si existe un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, el trabajo puede incluso crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra pueden generar una mala adaptación presentando como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de comportamiento.

## **PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden

producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador):

**1. Efectos Fisiológicos:**

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

**2. Efectos Cognitivos:**

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

**3. Efectos Motores:**

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos

efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

### **Efectos del estrés laboral sobre la salud**

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 1).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 2), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1. *Enfermedades por Estrés.*

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática

2. *Enfermedades por Estrés Agudo.*

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

### **Efectos del estrés laboral sobre la organización**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 1999, Efectos del estrés sobre la organización, 1):

1. Absentismo.
2. Rotación o fluctuación del personal.

### 3. Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

## **Modelo demanda-control-apoyo social**

### **Dimensiones del modelo**

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

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología

estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ejm: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ejm: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

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

### **Demandas psicológicas**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek, 1979).



## **Control**

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

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

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

## **Apoyo social**

Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

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

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

## **Predicciones del modelo**

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

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

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

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento. (Karasek, 1979).

## **Tensión en el trabajo**

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

velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

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

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes. (Karasek, 1979).

### **Aprendizaje activo**

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

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

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

El modelo se probó por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos, confirmándose empíricamente ambas hipótesis. En el 79, Töres Theorell ayudó a ampliar la predicción empírica para la enfermedad coronaria, lo que propició una aceptación más amplia del modelo.

En los años 80, Frankenhauser demostró la congruencia de las dos hipótesis con las dos modalidades básicas de respuesta fisiológica al estrés, entendido como adaptación de un organismo a su entorno: respuesta de activación cuando la situación se percibe como un reto, respuesta de impotencia cuando se percibe como una incertidumbre.

Todos estos hallazgos epidemiológicos iban confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajos de menor estatus. Ello permitía aclarar, por ejemplo, la aparente

contradicción entre estrés y satisfacción. Los operarios de una cadena de montaje de coches y los directivos de esa empresa pueden tener niveles elevados de estrés, y sin embargo presentan grandes diferencias en cuanto a estado de salud y satisfacción laboral, lo que sólo se entiende si tenemos en cuenta simultáneamente las demandas y la capacidad de decisión en el puesto. (Karasek, 1979).

### ***MARCO CONCEPTUAL***

Para efectos del presente trabajo se adoptarán las siguientes definiciones:

- a. **TRABAJO:** toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- b. **RIESGO:** probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- c. **FACTOR DE RIESGO:** posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- d. **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- e. **FACTOR PROTECTOR PSICOSOCIAL:** condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- f. **CONDICIONES DE TRABAJO:** todo los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

- g. **ESTRÉS:** respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- h. **CARGA FÍSICA:** esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- i. **CARGA MENTAL:** demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- j. **CARGA PSÍQUICA O EMOCIONAL:** exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeñan trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- k. **CARGA DE TRABAJO:** tensión es resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional
- l. **ACOSO LABORAL:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la ley 1010 de 2006.
- m. **EFFECTOS EN LA SALUD:** alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

- n. EFECTOS EN EL TRABAJO: consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Éstas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- o. EVALUACIÓN OBJETIVA: valoración de las condiciones de trabajo y salud, realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías válidas en el país
- p. EVALUACIÓN SUBJETIVA: valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- q. EXPERTO: psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.
- r. PATOLOGÍAS DERIVADAS DEL ESTRÉS: aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

## PROPUESTA DE EJECUCION

Teniendo en consideración las recomendaciones de la resolución 2646 de 2008 la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo debe hacerse con la utilización de métodos de tipo cuantitativo y cualitativo.

El hecho de utilizar las metodologías cuantitativa y cualitativa de forma complementaria nos permite combinar dos tipos de datos que son complementarios: el cuantitativo para constatar la magnitud de la realidad de los riesgos psicosociales en el trabajo y el cualitativo para explicar o comprender el fenómeno que se esta presentando a nivel de los trabajadores.

En el estudio cualitativo se abordan las variables que pueden estar generando los riesgos psicosociales, para este caso desde el punto de vista de los trabajadores, además de otras variables sociales y grupales que afectan a los riesgos psicosociales.

A nivel cuantitativo, mediante los cuestionarios establecidos en la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social en forma grupal por medio de auto aplicación.

### **INSTRUMENTOS:**

#### **a) Evaluación Cuantitativa**

#### **FICHA DE DATOS GENERALES:**

Utilizada para la identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales para el diseño de planes de prevención e intervención. Por medio de esta se obtienen datos de tipo descriptivo. Costa de 19 ítems o preguntas (Ver anexo 1).

Constructos del Instrumento:

#### 1. Información Socio-demográfica



## 2. Información Ocupacional.

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (Forma A):

Evaluación general de factores de riesgo psicosocial Intralaboral. Este formato es aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir en la esfera laboral. Permite obtener datos de tipo cuantitativo, con interpretación cualitativa. Costa de 123 ítems (ver anexo 2).

Dominios y dimensiones del cuestionario:

### 1. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

- Características del liderazgo
- Relaciones sociales en el trabajo
- Retroalimentación del desempeño
- Relación con los colaboradores

### 2. Control sobre el trabajo

- Control y autonomía sobre el trabajo
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
- Participación y manejo del cambio
- Claridad del rol
- Capacitación

### 3. Demandas del trabajo:

- Demandas cuantitativas
- Demandas de carga mental

- Demandas emocionales
  - Exigencias de responsabilidad del cargo
  - Demandas ambientales y de esfuerzo físico
  - Demandas de la jornada de trabajo
  - Consistencia del rol
  - Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
4. Recompensa
- Reconocimiento y compensación
  - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Niveles de riesgo según el cuestionario y su interpretación:

1. **Sin riesgo o riesgo despreciable:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y los dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
2. **Riesgo Bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones o dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
3. **Riesgo Medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

4. **Riesgo Alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
5. **Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

#### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL:

Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir en la esfera extralaboral. Permite obtener datos de tipo cuantitativo, con interpretación cualitativa. La prueba la conforman 31 ítems (ver anexo 3).

Dimensiones del cuestionario:

1. Tiempo fuera del trabajo
2. Relaciones familiares
3. Comunicación y relaciones Interpersonales
4. Situación económica del grupo familiar
5. Características de la vivienda
6. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
7. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Niveles de riesgo según el cuestionario y su interpretación:

1. **Sin riesgo o riesgo despreciable:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y los dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
2. **Riesgo Bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones o dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
3. **Riesgo Medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
4. **Riesgo Alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
5. **Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE ESTRES

Esta herramienta tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Permite obtener datos de tipo cuantitativo, con interpretación cualitativa (ver anexo 4). Esta prueba consta de 31 preguntas.

Categorías del cuestionario:

1. Síntomas fisiológicos
2. Síntomas de comportamiento social
3. Síntomas intelectuales y laboral
4. Síntomas psicoemocionales

Niveles de riesgo según el cuestionario y su interpretación:

1. ***Sin riesgo o riesgo despreciable:*** Ausencia de síntomas u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas de promoción en salud.
2. ***Riesgo Bajo:*** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
3. ***Riesgo Medio:*** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere comparar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

4. **Riesgo Alto:** La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, se sugiere comparar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
5. **Riesgo muy alto:** La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo comparar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

### **Consentimiento informado**

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos éticos y legales asociados con esta evaluación se hizo aplicación del formato denominado *Consentimiento Informado para Participante de Evaluación de Riesgo Psicosocial* a todos los trabajadores que hicieron parte de la evaluación (Ver anexo 5). Este fue el primer formato que se diligencio durante el proceso de evaluación.

### **b) Evaluación Cualitativa**

Para este proceso se aplicó a los Operarios Gasistas, en grupo focal según los criterios que se establecen en la *Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral* del ministerio de la protección social. En esta evaluación participaron tres grupos de

trabajadores correspondientes a los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. de cada una de las sedes principales de la compañía (Manizales, Pereira y Armenia)

Se evaluaron las dimensiones:

- Características del liderazgo
- Relaciones sociales en el trabajo.
- Retroalimentación del desempeño
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

## **BENEFICIARIOS**

Empleados de la empresa Efigas S.A. E.S.P., con el cargo de Operarios Gasistas, este cargo de operarios gasistas pertenece a tres áreas de la Empresa que son: Operación y Mantenimiento, Construcciones, e Ingeniería.

Los Operarios Gasistas de Construcciones son los que realizan las inspecciones para los servicios adicionales y para la instalación de gasodomeísticos a los usuarios del Gas Natural.

Los Operarios Gasistas de Ingeniería son los que atienden toda clase de emergencias que se presentan por la utilización del gas natural.

Y por último los Operarios Gasistas de Operación y Mantenimiento son los que se encargan de realizar en mantenimiento preventivo y correctivo a las redes de acero por donde se distribuye el gas natural.

Revisando las actividades cotidianas de los operarios gasistas todos tienen que ver con la comunidad y adicionalmente tienen un alto compromiso con la seguridad de la misma.



## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

### POBLACION O MUESTRA

La investigación se realizó en la Empresa Efigas S.A. E.S.P., para efectos de esta investigación y dar respuesta al planteamiento propuesto, los empleados a los cuales se les realizará el diagnóstico de Riesgo Psicosocial son los Operarios Gasistas de la Empresa en las ciudades de Pereira, Armenia y Manizales.

<b>Cargo</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Número de personas</b>
Operario Gasista	Pereira	12
Operario Gasista	Armenia	8
Operario Gasista	Manizales	11
<b>Total</b>		<b>31</b>

### DELIMITACIÓN ESPACIAL

El proyecto de investigación se desarrollo en la Empresa Efigas S.A. E.S.P., en las sedes de Pereira (Avenida 30 de Agosto No. 32B-41) y Manizales (Avenida Kevin Ángel No. 70-70), enfocado en los factores de riesgos psicosociales en el ambiente ocupacional.

### DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se inició en Septiembre de 2012 y su culminación se realizo el día 08 de Marzo 2013, durante este tiempo se desarrollaron las siguientes actividades: Revisión del Panorama de Factores de Riesgos, revisión del cronograma de actividades de salud ocupacional, revisión del programa de bienestar y capacitación, contextualización de la batería del Ministerio

de la Protección Social (Cuestionarios de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales), asesoría sobre la intervención a realizar por parte de la ARP Liberty, reuniones con el área de gestión humana y el área técnica de Efigas S.A. E.S.P., aplicación del instrumento a 27 Operarios Gasistas, realización de tres secciones de grupos focales, tabulación e interpretación de los cuestionarios, presentación de informe final a los Jefes de los Operarios, al área de Gestión Humana, al área de Salud Ocupacional y a la Directora Administrativa; presentación de la propuesta de intervención a la Jefe de Gestión Humana, Coordinador de Salud Ocupacional y Subgerente técnico.

### TIEMPOS Y LOCACIONES

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHAS</b>	<b>LUGAR</b>
Preparación y planeación	Septiembre y Octubre de 2012	Oficinas de la empresa Efigas S.A. E.S.P.
Aplicación de Baterías e instrumentos	17 de Noviembre de 2012	Oficina de Efigas S.A. E.S.P en las sedes de Pereira y Manizales
Calificación e interpretación de resultados	Noviembre de 2012	Oficina de la empresa Efigas S.A. E.S.P.
Profundización de la información	14 de diciembre de 2012	Oficina de Efigas S.A. E.S.P en la sede de Pereira
Preparación de Informes	Enero de 2013	Oficinas de la empresa Efigas S.A. E.S.P.
Presentación de los informes	08 Febrero de 2013	Oficina de Efigas S.A. E.S.P en las sedes de Pereira y Manizales
Propuesta de intervención	08 de Marzo de 2013	Oficinas de la empresa Efigas S.A. E.S.P.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS SEGÚN LOS OBJETIVOS**

*Para la identificación de los riesgos psicosociales y el reconocimiento de los factores protectores de los Operarios Gasistas de la empresa Efigas S.A. E.S.P., se realizaron las siguientes actividades:*

### **1. Capacitación**

Se realizaron presentaciones sobre Riesgo el Riesgo Psicosocial a las personas interesadas e involucradas, como lo son los 27 Operarios Gasistas de la Empresa Efigas S.A. E.S.P., que participaron de esta investigación.

### **2. Aplicación del Instrumento**

Se aplicó a 27 Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P., la batería del Ministerio de la Protección Social, la cual consta de 4 cuestionarios.

#### **1. FICHA DE DATOS GENERALES**

#### **2. FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES**

#### **3. FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES**

#### **4. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS**

La aplicación de los instrumentos se realizó según los criterios técnicos establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social en forma grupal por medio de auto aplicación. La aplicación se hizo en grupos de máximo 15 trabajadores en 3 sesiones los días 17 de Noviembre y 14 de Diciembre de 2012 en las instalaciones de Efigas S.A. E.S.P. en las ciudades de Manizales (Caldas) y Pereira (Risaralda).

### **3. Entrevistas**

Se aplicó la técnica de grupo focal según los criterios que se establecen en la Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral del Ministerio de la Protección Social.

La realización de las tres sesiones de grupos focales se hizo así:

- Grupo 1: 14 de Diciembre 10:00 pm (8 trabajadores)
- Grupo 2: 14 de Diciembre 1:30:00 pm (9 trabajadores)
- Grupo 3: 14 de Diciembre 3:30 pm (9 trabajadores)

Los trabajadores que participaron en el proceso lo hicieron de forma voluntaria y en conocimiento de los objetivos, propósitos y alcances de la actividad. Las tres sesiones de evaluación cualitativa por grupo focal se realizaron en la sede de Efigas S.A. E.S.P. en Pereira (Risaralda).

### **4. Tabulación e interpretación**

Se realizó la tabulación e interpretación de los datos registrados por los Operarios Gasistas en los cuatro cuestionarios de la Batería del Ministerio de la Protección social.

### **5. Realización de informe**

Con los resultados de la tabulación e interpretación de los cuestionarios tanto, como de la información recolectada en las sesiones de grupos focales se construyó el informe del diagnóstico de riesgo psicosocial presente en los Operarios Gasistas de Efigas S.A E.S.P.

*Para plantear la propuesta de intervención de riesgo psicosocial que tiene como fin minimizar el impacto de los factores de riesgo y maximizar la influencia de los factores protectores de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P., a partir del diagnostico se realizaron las siguientes actividades:*

### **1. Presentación del informe.**

El día 08 de Febrero 2013 se presento el informe del diagnostico de riesgo psicosocial de los Operarios Gasistas a las siguientes áreas de la empresa:

Jefaturas del área técnica, Gestión Humana, Salud Ocupacional, Dirección Administrativa

Así mismo se dio información individual a los operarios interesados y que participaron en la investigación.

### **2. Propuesta de intervención.**

Para la propuesta de intervención se llevo a cabo una reunión el día 20 de Febrero de 2013, con la Jefe de Gestión Humana, la Coordinadora de Salud Ocupacional, la Coordinadora de Bienestar y los Jefes del área técnica.

### **3. Presentación de la propuesta de intervención**

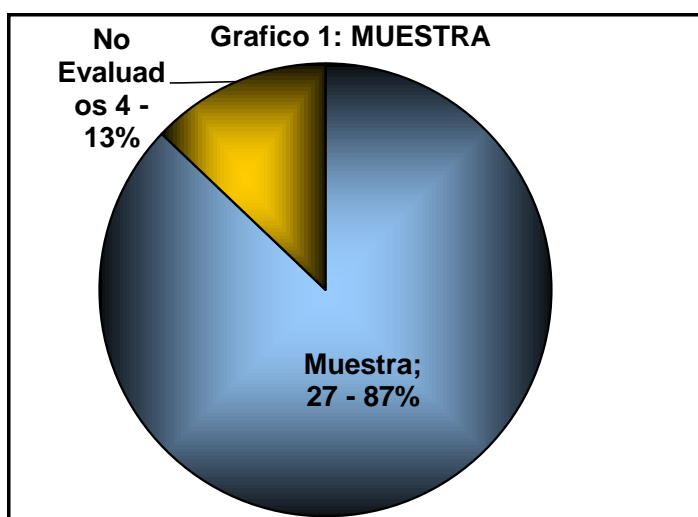
La propuesta de intervención se presentó el día 08 de marzo de 2013, a las siguientes personas:

Jefe de Gestión Humana, Coordinadora de Salud Ocupacional, Coordinadora de Bienestar, Jefes del área técnica.

## PRODUCTOS FINALES

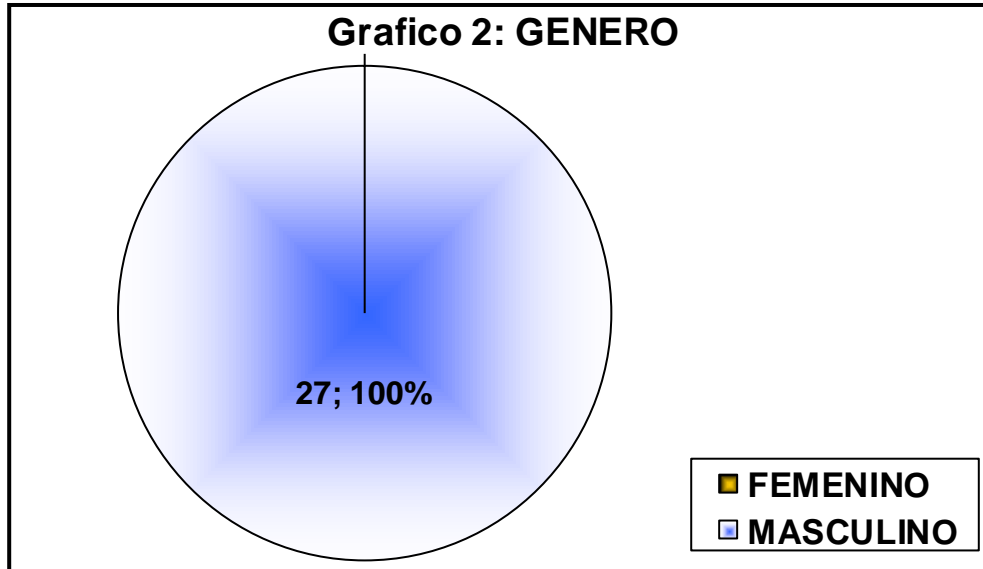
### Muestra

Esta investigación se realizó con un total de 27 trabajadores del cargo Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P., primero hicieron parte de una evaluación que constituye un 87% del total de la población, la cual está compuesta por un total de 31 trabajadores (Grafico 1).



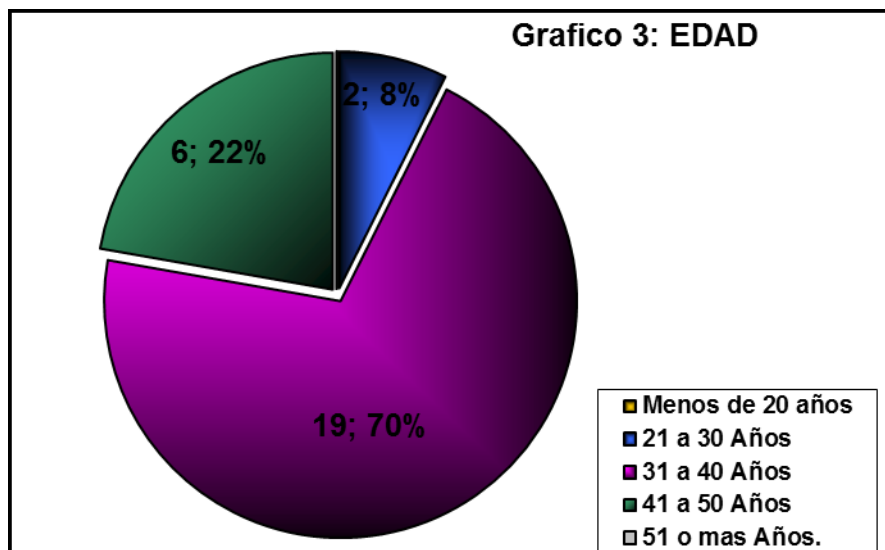
#### 1. Género.

En la muestra la distribución por géneros es exclusivamente de representatividad masculina con el 100% de los casos (Gráfico 2).



## 2. Edad.

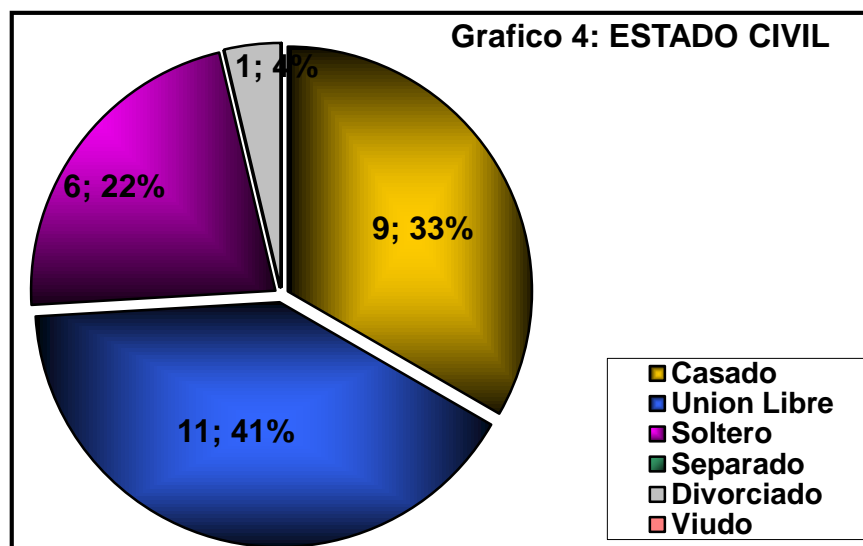
El rango cuantitativamente más representativo fue 31 a 40 años con el 71% de la muestra. Le siguió en orden de representatividad el rango de 41 a 50 años (22%). La edad mínima fue de 24 años y la máxima 47 años con un promedio de edad de 37 años (Grafico 3). No se presentaron casos de trabajadores de menos de 20 años ni mayores de 50 años de edad.





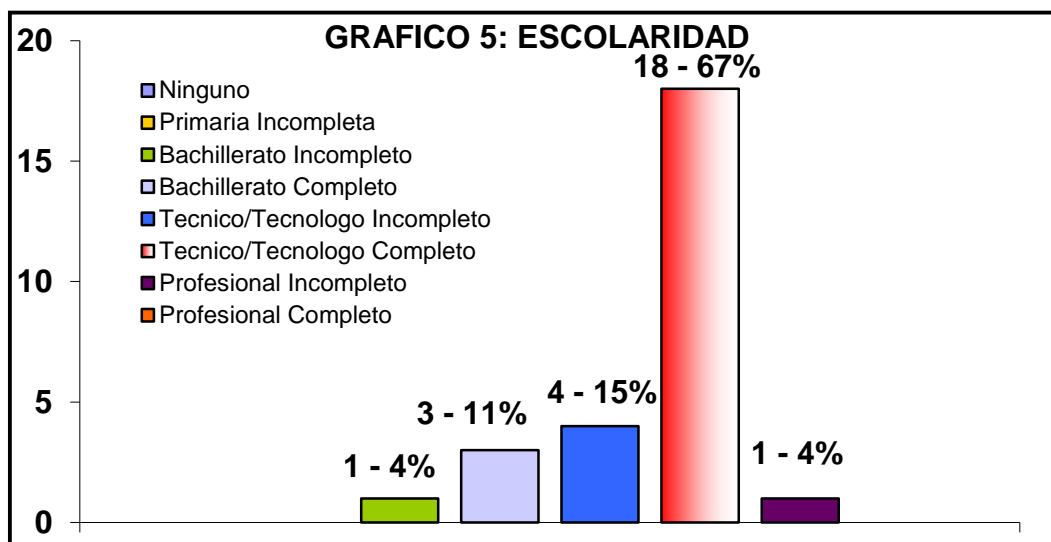
### 3. Estado civil.

El 74% de la población evaluada tienen pareja estable (casados el 33% y en unión libre el 41%). De otra parte, el 26% de los trabajadores no tienen pareja estable: trabajadores solteros o divorciados (Grafico 4).



### 4. Escolaridad.

En relación con el nivel de estudio o escolaridad se observa en la Grafica 5 que el nivel Técnico o Tecnólogo completo es el de mayor frecuencia (18 casos, 67%). En orden de representatividad siguieron los de nivel Técnico o Tecnólogo Incompleto (15%).



## 5. Residencia

Las Tabla 1-A y 1-B exponen las ciudades o municipios y departamentos donde viven los trabajadores de la muestra. Se halló que el 33% tienen su domicilio en Manizales. Pereira y Armenia albergan el 22% de los trabajadores en cada caso. Por departamentos, el de Risaralda es el de mayor representación en domicilio de los trabajadores pues allí viven el 40% de la muestra.

**TABLA 1-A**

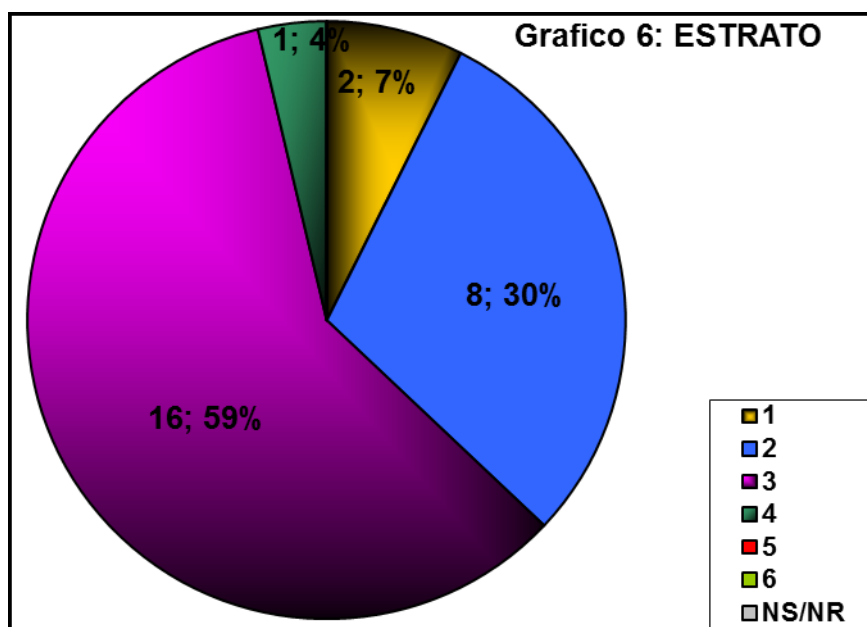
Municipio	Frecuencia	Porcentaje
MANIZALES	9	33%
PEREIRA	6	22%
ARMENIA	6	22%
DOSQUEBRADAS	4	14%
OTROS MUNICIPIOS	2	7%
Total	<b>27</b>	<b>100%</b>

TABLA 1-B

Municipio	Frecuencia	Porcentaje
RISARALDA	11	40%
CALDAS	9	33%
QUINDIO	7	25%
Total	<b>27</b>	<b>100%</b>

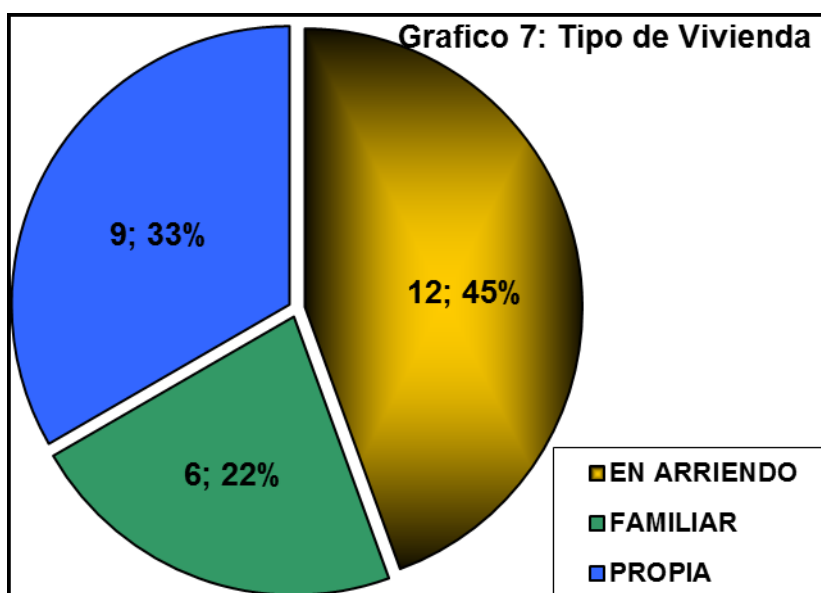
## 6. Estrato

La clasificación por estrato indico que según los trabajadores el 59% de ellos tienen su vivienda en un sector estrato tres. El 30% dicen vivir en estrato dos (grafico 6). No se encontraron trabajadores que vivan en estratos 5 y 6.



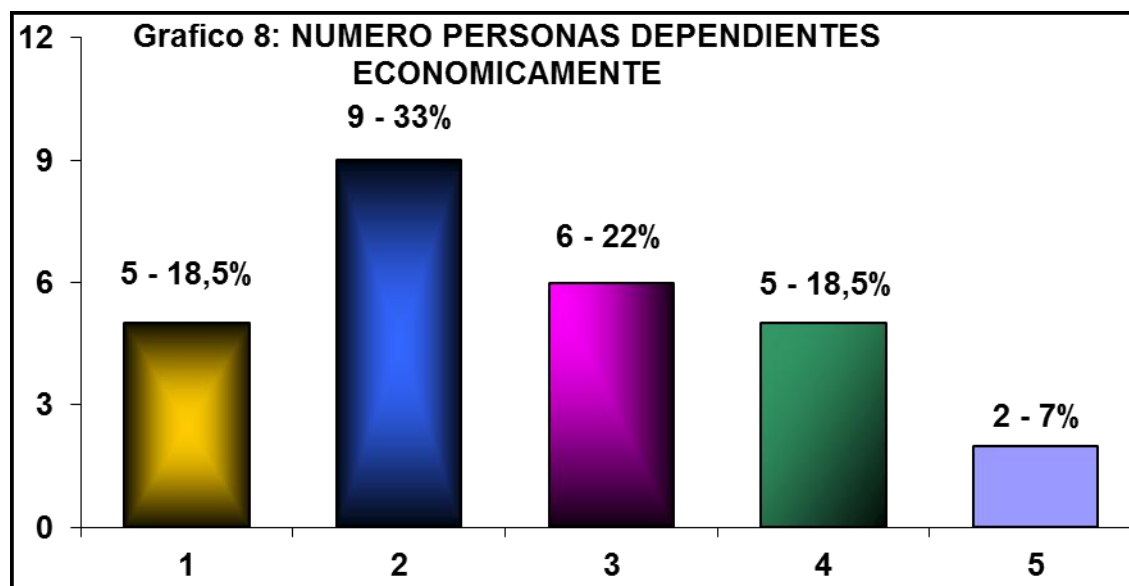
## 7. Tipo de Vivienda

Se dieron tres opciones para clasificar el tipo de vivienda. El más representativo de la muestra fue el de vivienda en arriendo con el 45% (12 casos), Propia 33% y familiar el 22% (Gráfico 7).



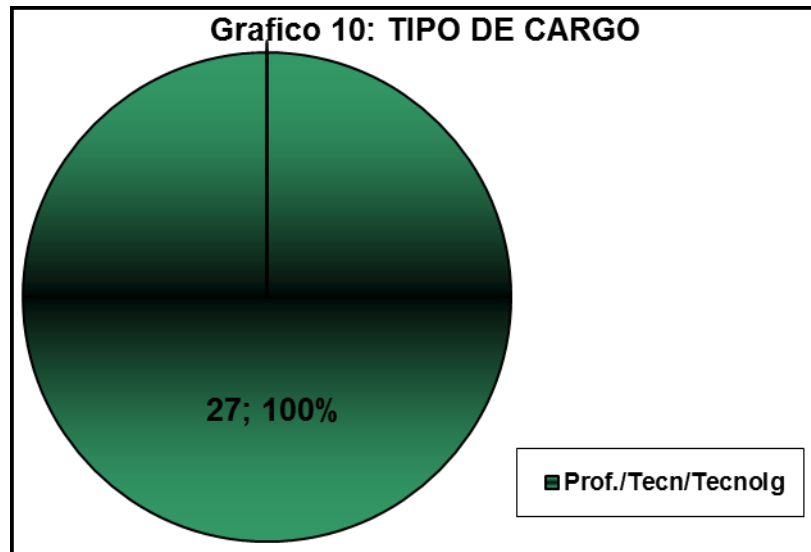
## 8. Número de Personas que dependen económicamente.

De los 27 trabajadores evaluados 9 (33%) tienen 2 personas que dependen económicamente de ellos. El número promedio de personas a cargo en la muestra es de 2,6 (Gráfico 8). El 25,5% de la muestra tienen 4 o más personas que dependen de ellos económicamente.



## 9. Tipo de Cargo

Se halló que el 100% de la muestra tiene cargo de tipo Profesional, técnico o tecnólogo (Grafico 10-A).



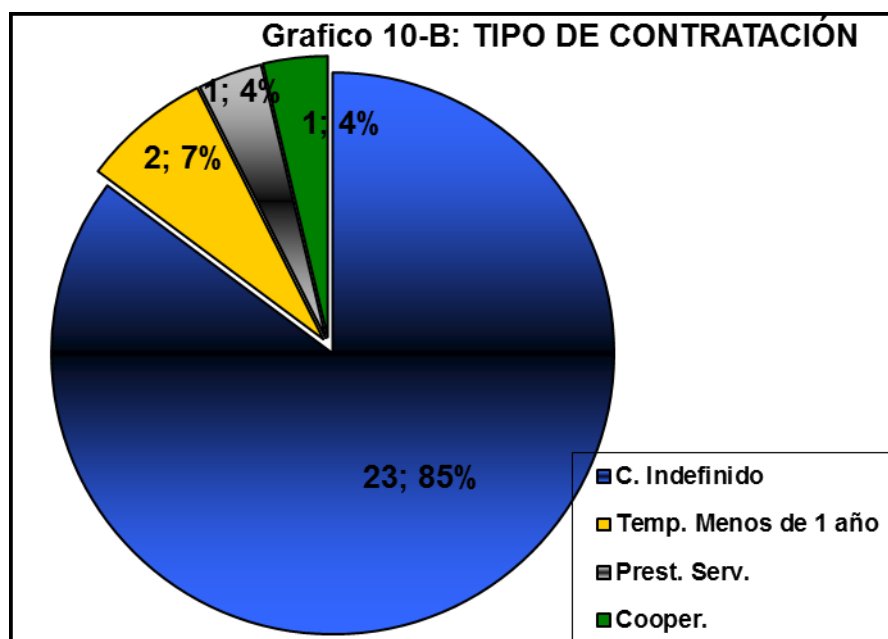
## 10. Tipo de Salario

En la muestra evaluada se encontró que de acuerdo al reporte de los trabajadores, el 100% de ellos tienen tipo de salario fijo. Ninguno reporte salarios variables o una parte fija y otra variable (Grafico 10-A).



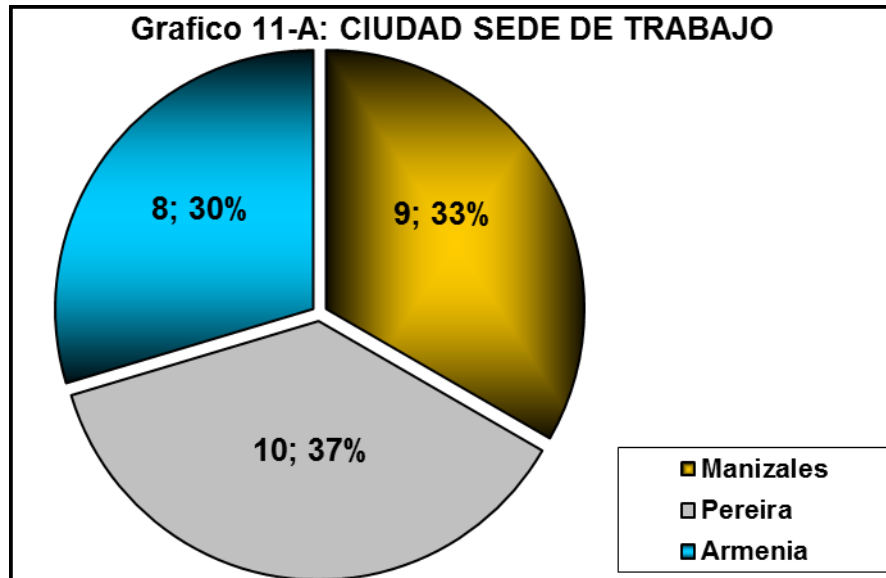
## 11. Tipo de Contratación

De acuerdo a lo expuesto en el grafico 10-B, el 85% de la muestra tienen contratación indefinida. También se hallaron trabajadores bajo modalidad de contratación por prestación de servicios, temporal a menos de 1 año o por cooperativa.



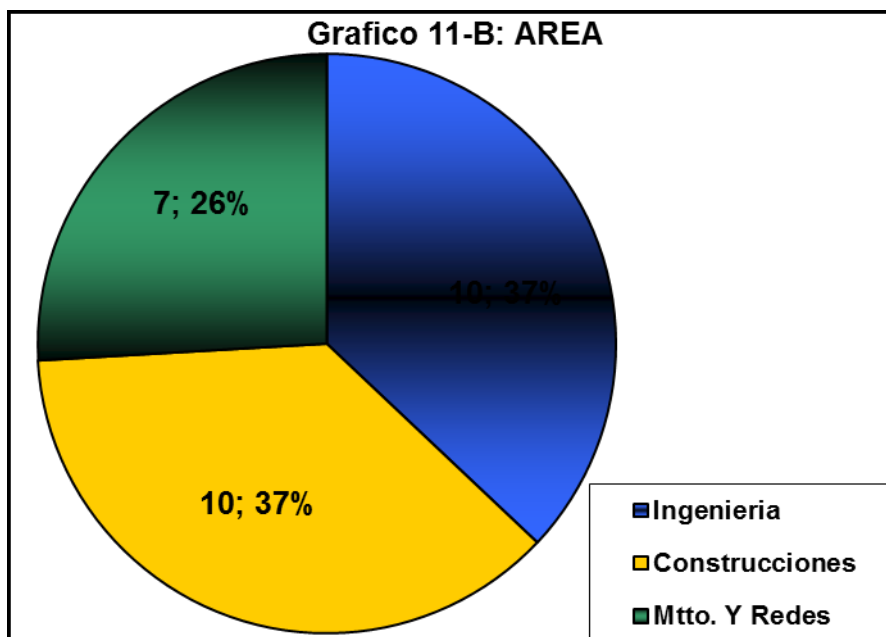
## 12. Sede

En la muestra evaluada se encontró que de acuerdo al reporte de los trabajadores, el 37% de ellos están radicados laboralmente en la sede de Pereira, 33% en Manizales y 30% en Armenia (Grafico 11-A).



### 13. Área

De acuerdo a lo expuesto en el grafico 11-B, las áreas de Ingeniería y Construcciones tienen una representación del 37% de la muestra en ambos casos. La tercera área representada es Mantenimiento y Redes con 26% de la muestra de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.



#### 14. Antigüedad en la empresa.

El promedio de antigüedad en la empresa es de 4,6 años y el rango va de menos de 1 a 14 años. Aproximadamente el 67% de los trabajadores tienen 5 o menos años en la empresa, el 26% tienen entre 6 y 10 años en la organización. En La tabla 2 presenta la Antigüedad en la Empresa de menor a mayor tiempo de antigüedad.

**TABLA 2: Antigüedad en la Empresa**

<b>Años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 o menos – 5 años	18	67%
6 – 10 años	7	26%
11 – 15 años	2	7%
Total	27	100%

#### 15. Antigüedad en el cargo

El promedio de antigüedad en el cargo es de aproximadamente 3,2 años y el rango va de menos de 1 a 14 años. El 85% de la muestra tienen 5 o menos años en el Cargo. En la tabla 3 se presenta la Antigüedad en el Cargo de mayor a menor frecuencia.

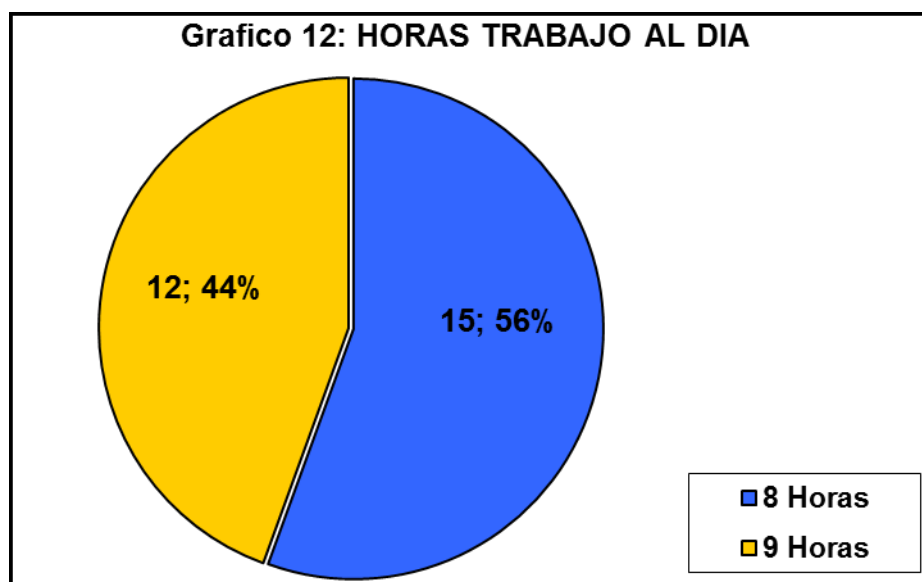
**TABLA 3: Antigüedad en el Cargo**

<b>Años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 o menos – 5 años	23	85%
6 – 10 años	3	11%
11 – 15 años	1	4%
Total	27	100%



### 16. Número de horas trabajadas al día.

En relación con el número de horas de trabajo al día se encontró que el 56% de los trabajadores de la muestra reportaron que trabajaban 8 horas al día (grafico 12). También se encontraron trabajadores que reportaron jornadas de 9 horas (44%). El promedio de horas trabajadas según reporte de los trabajadores es de aproximadamente 8,2 horas al día.



## **RESULTADOS**

### **I. RESULTADOS EVALUACION CUANTITATIVA**

En la primera parte serán expuestos los resultados de cada una de las pruebas o cuestionarios aplicados a los trabajadores de la muestra. Posteriormente se presentaran los resultados del cruce de variables Sociodemográficas con resultados de estos mismos cuestionarios.

Cabe destacar que las pruebas de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social fueron procesadas en el programa desarrollado por el Ministerio y la Universidad Javeriana de Bogotá. Los datos obtenidos luego de la digitación fueron procesados y analizados por medio del programa estadístico SPSS 15.

#### ***CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL***

##### ***a. Resultados Descriptivos factores psicosociales intralaborales***

Teniendo en cuenta los baremos para las dimensiones de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Ministerio de la Protección Social, las tablas 4, 5, 6, 7 y 8 presentan la descripción de los resultados consolidados y promediados, clasificándolos frente a dichos baremos de acuerdo a la forma (A o B) de la prueba. Para la clasificación se tendrán como categorías referencia los niveles muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Como se puede observar en las tablas 4, 5, 6, 7 y 8 la mayoría de los resultados de las dimensiones y dominios tienen una tendencia hacia las puntuaciones clasificadas en riesgo medio y alto. En algunos casos los resultados de las dimensiones se clasifican en riesgo bajo o sin

riesgo. No se presentaron casos de dimensiones o dominios cuyos resultados se clasifiquen en niveles de riesgo muy alto.

**Tabla 4: DOMINIOS Y PUNTAJE GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

Variable	FORMA A	
	Media	Riesgo
<i>Dominio: Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i>	19,9	MEDIO
<i>Dominio Control Sobre El Trabajo</i>	26,2	MEDIO
<i>Dominio: Demandas del Trabajo</i>	43,6	ALTO
<i>Dominio: Recompensas</i>	6,6	BAJO
<b>PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL</b>	<b>29,4</b>	<b>MEDIO</b>

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto  
 N.A.

**Tabla 5: DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

Variable	FORMA A	
	Media	Riesgo
<i>Dimensión: Características del Liderazgo</i>	30,4	MEDIO
<i>Dimensión: Relaciones Sociales</i>	18,0	MEDIO
<i>Dimensión: Retroalimentación del Desempeño</i>	34,1	MEDIO
<i>Dimensión: Relación con los Colaboradores</i>	0,0	SIN RIESGO
<b>Dominio: Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</b>	<b>19,9</b>	<b>MEDIO</b>

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto  
 N.A.

**Tabla 6: DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

Variable	FORMA A	
	Media	Riesgo
<i>Dimensión: Claridad del Rol</i>	15,3	MEDIO
<i>Dimensión: Capacitación</i>	18,2	MEDIO
<i>Dimensión: Participación y Manejo del Cambio</i>	39,4	ALTO
<i>Dimensión: Oportunidades para el uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos</i>	14,1	MEDIO
<i>Dimensión: Control y Autonomía Sobre el Trabajo</i>	58,0	ALTO
<b>Dominio Control Sobre El Trabajo</b>	<b>26,2</b>	<b>MEDIO</b>

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto  
 N.A.

**Tabla 7: DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO**

Variable	FORMA A	
	Media	Riesgo
<i>Dimensión: Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico</i>	38,4	ALTO
<i>Dimensión: Demandas Emocionales</i>	39,4	ALTO
<i>Dimensión: Demandas Cuantitativas</i>	37,2	MEDIO
<i>Dimensión: Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral</i>	40,1	MEDIO
<i>Dimensión: Exigencias de Responsabilidad de</i>	63,0	MEDIO

<i>Cargo</i>		
<i>Dimensión: Demandas de Carga Mental</i>	68,9	BAJO
<i>Dimensión: Consistencia del Rol</i>	26,3	MEDIO
<i>Dimensión: Demandas de la Jornada de Trabajo</i>	42,3	ALTO
<b>Dominio: Demandas del Trabajo</b>	<b>43,6</b>	<b>ALTO</b>

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto  
 N.A.

**Tabla 8: DOMINIO RECOMPENSAS**

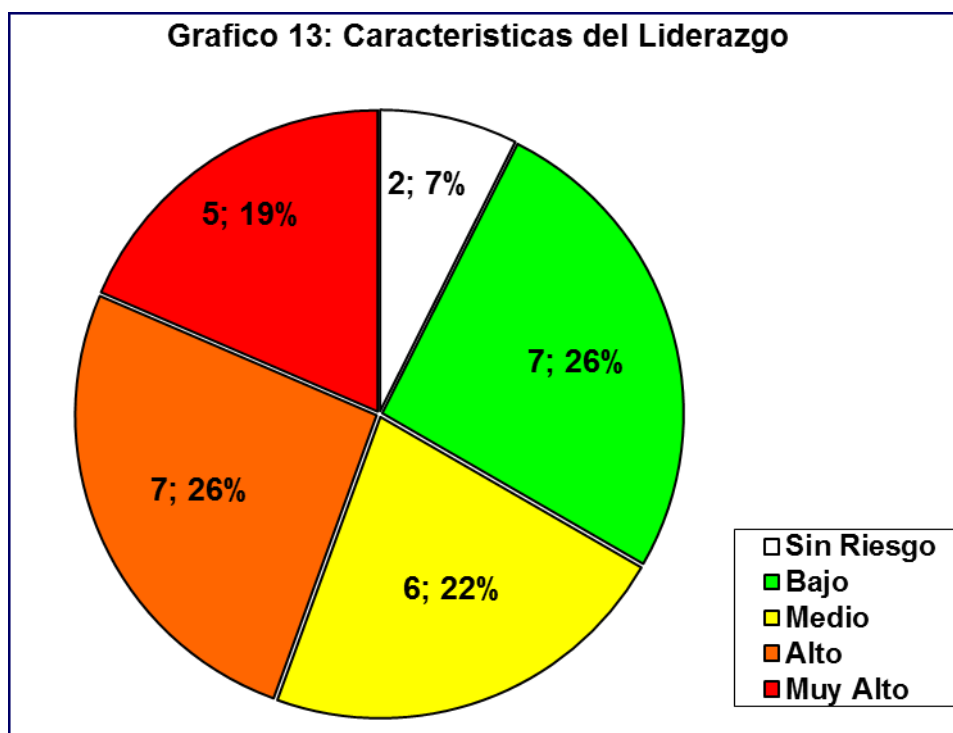
Variable	FORMA A	
	Media	Riesgo
<i>Dimensión: Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza</i>	4,4	BAJO
<i>Dimensión: Reconocimiento Y Compensación</i>	8,5	BAJO
<b>Dominio: Recompensas</b>	<b>6,6</b>	<b>BAJO</b>

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto  
 N.A.

***b. Resultados por Frecuencias.***

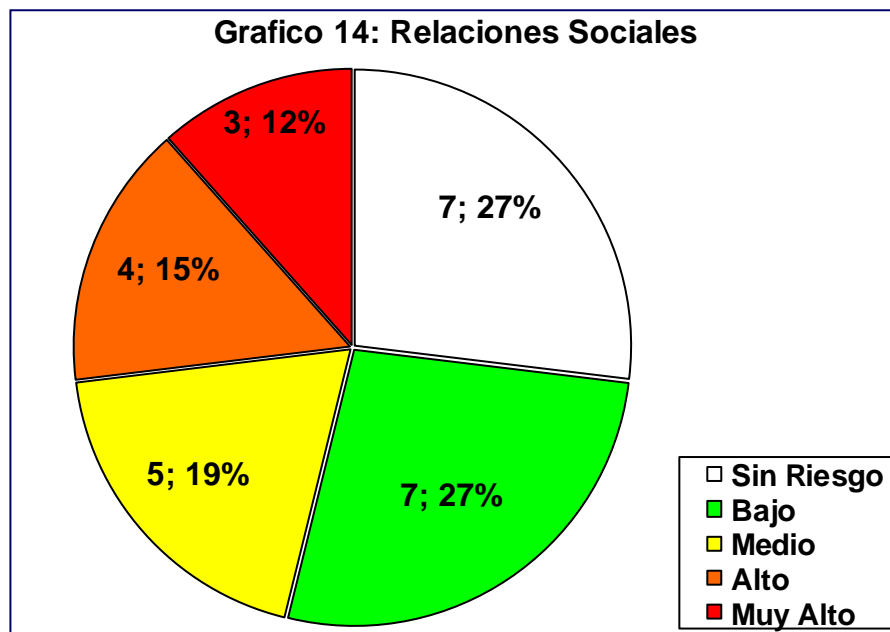
1.1. Dimensión: Características del Liderazgo

Los resultados de esta dimensión indican que el 67% de la muestra tienen algún nivel de riesgo – medio, alto o muy alto - (Grafico 13). Solo el 33% de la muestra tiene niveles sin riesgo o riesgo bajo por las características del liderazgo.



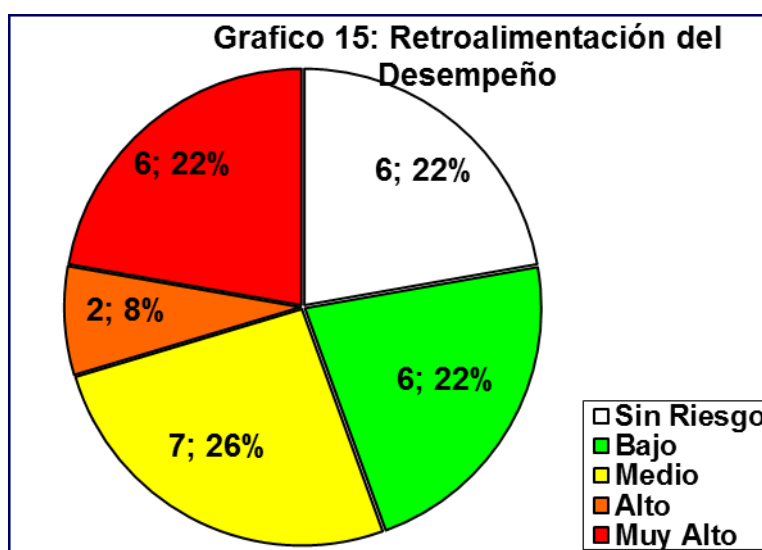
## 1.2. Dimensión: Relaciones Sociales en el Trabajo

De acuerdo a lo descrito en el Grafico 14, el 54% de los trabajadores de la muestra no presenta riesgo o este es bajo por la variable Relaciones sociales. Los demás trabajadores (46%) reflejan niveles de riesgo medio, alto o muy alto por las características de las relaciones sociales en su entorno laboral.



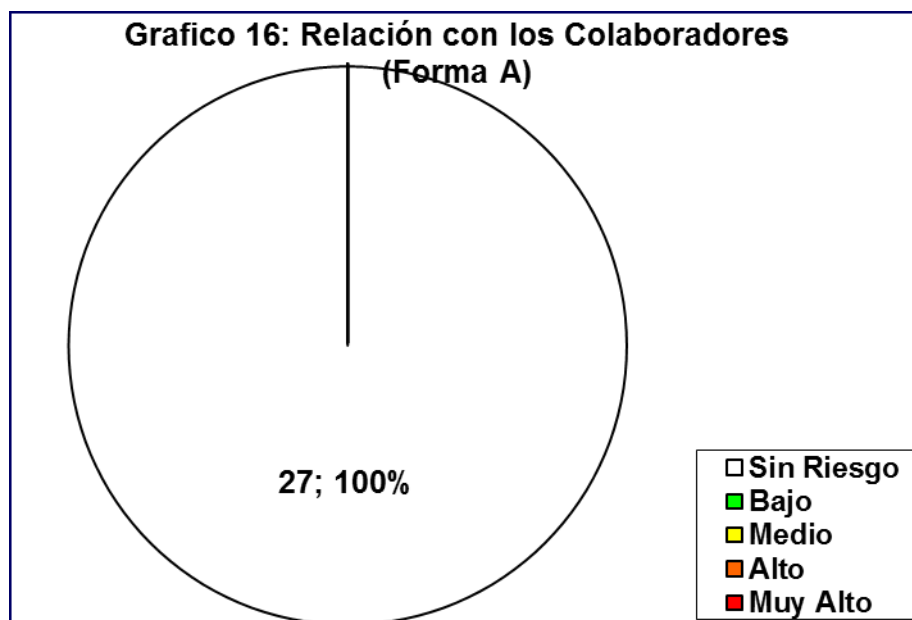
### 1.3. Dimensión: Retroalimentación del Desempeño

El 22% de la muestra no tiene riesgo ante esta dimensión, mientras que para el 22% de ellos el riesgo es bajo. También se presentaron trabajadores con niveles de riesgo medio (26%), alto (8%) y muy alto (22%) (Grafico 15).



1.4. Dimensión: Relación con los Colaboradores (Forma A).

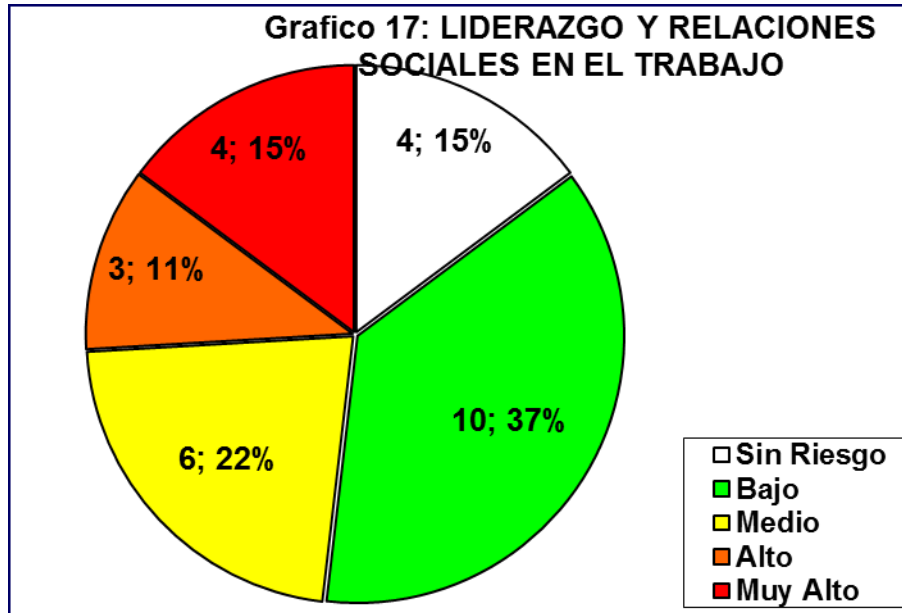
Para el 100% de los trabajadores de la muestra no existe ningún nivel de riesgo psicosocial frente a la dimensión relación con los colaboradores (Grafico 16).



1. Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

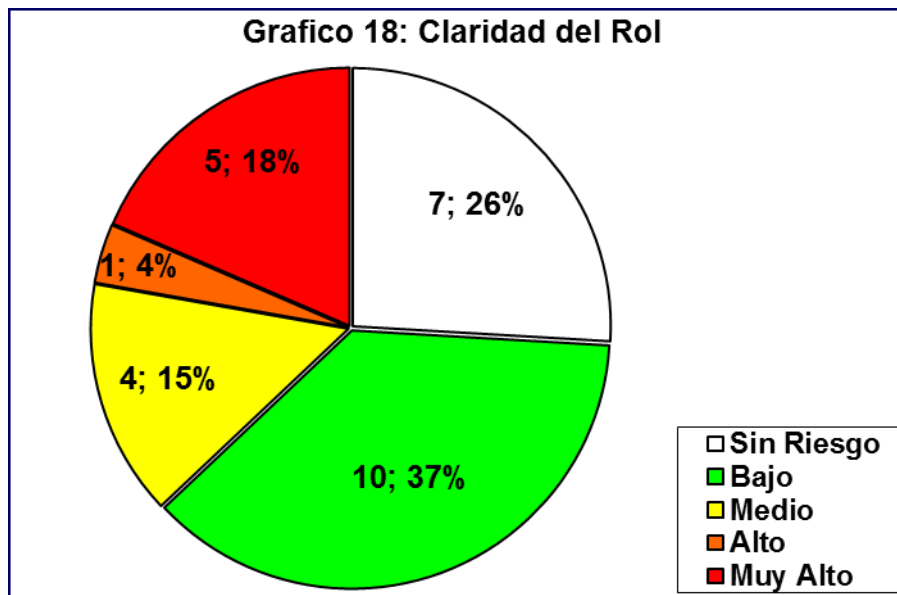
La ponderación de las cuatro anteriores dimensiones previamente expuestas conlleva a los resultados de este dominio, en el que 52% de la muestra obtuvo niveles sin riesgo o riesgo Bajo (Grafico 17). El 42% restante de la muestra tuvo niveles medios, altos o muy altos de riesgo en este dominio.





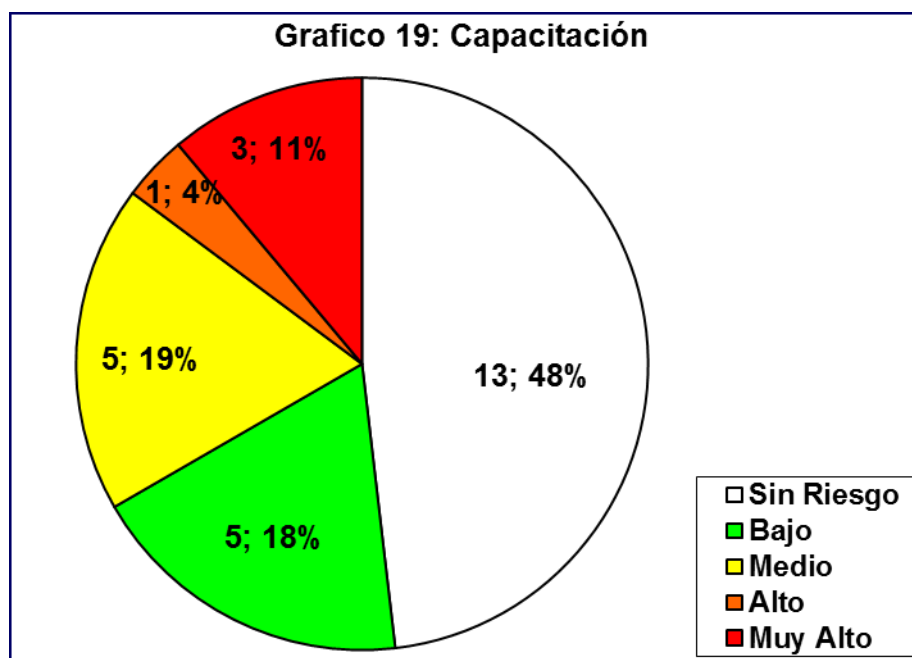
2.1. Dimensión: Claridad del Rol.

El 36% de los trabajadores de la muestra tienen nivel bajo de riesgo y el 26% están sin riesgo. El 38% restante de la muestra obtuvieron puntajes que se clasifican en niveles medio, alto o muy alto de riesgo (Grafico 18).



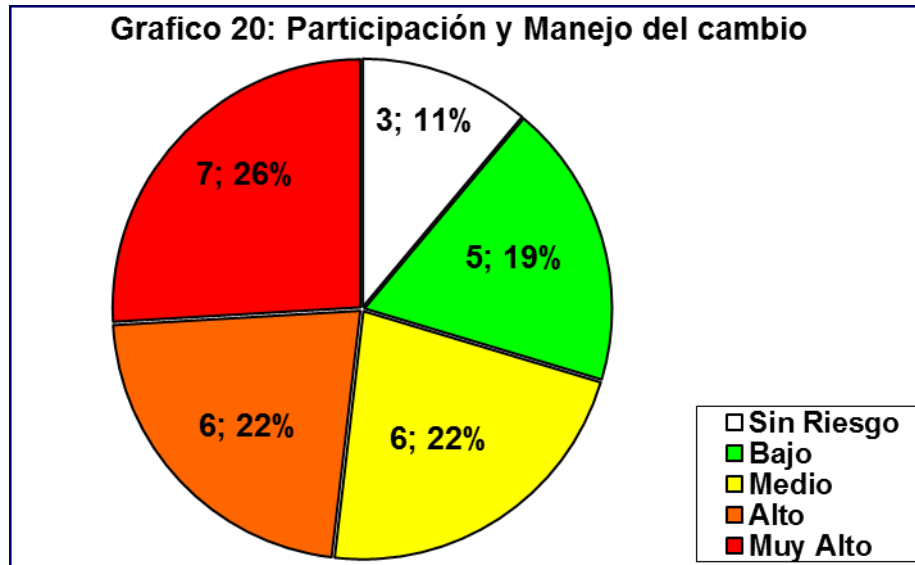
## 2.2. Dimensión: Capacitación.

El 47% de la muestra no tienen riesgo respecto a la dimensión Capacitación, y en el 19% de los casos el riesgo es bajo (Grafico 19). De otra parte, el 34% de ellos tiene en riesgo medio, alto o muy alto ante esta variable psicosocial.



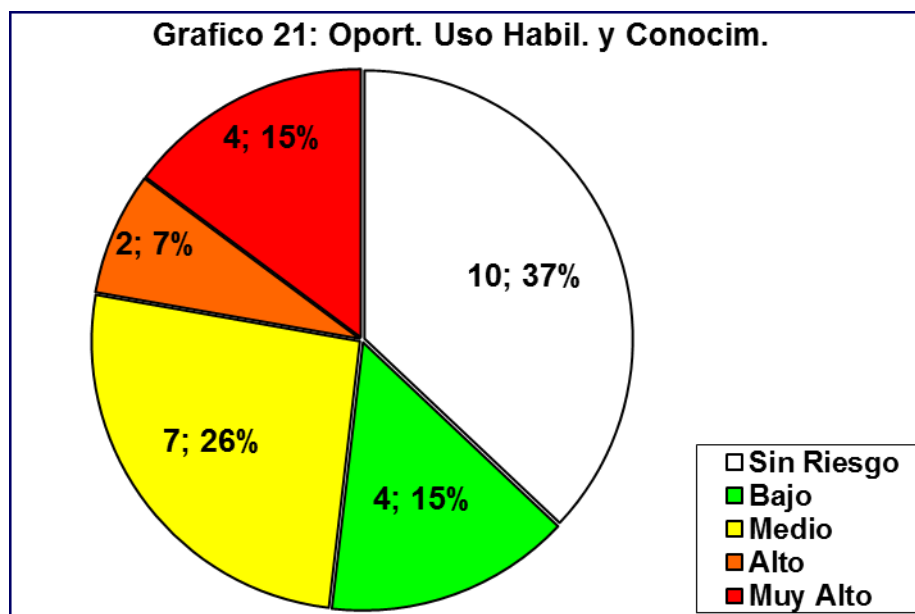
## 2.3. Dimensión: Participación y Manejo del Cambio.

La muestra de esta evaluación obtuvo en el 26% de los casos nivel muy alto por esta condición de trabajo (Grafico 20). El 22% de la muestra tienen nivel alto, 22%, medio. Solo el 30% tienen nivel bajo o sin riesgo.



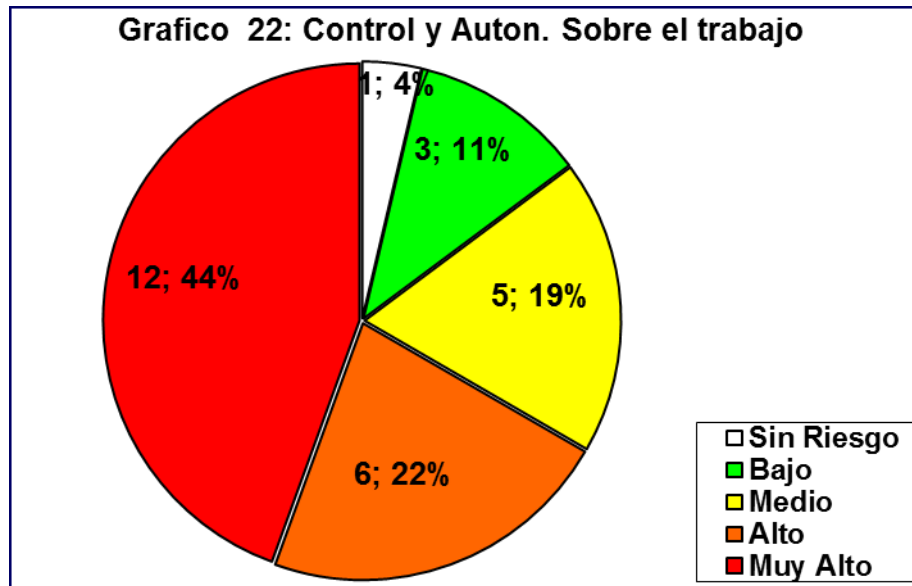
2.4. Dimensión: Oportunidades de Desarrollo y uso de Habilidades y Destrezas.

El 52% de los trabajadores de la muestra obtuvieron niveles sin riesgo o riesgo bajo en la dimensión (Grafico 21). En el 26% de los casos el riesgo fue medio. En 22% de los trabajadores de la muestra el riesgo fue alto o muy alto.



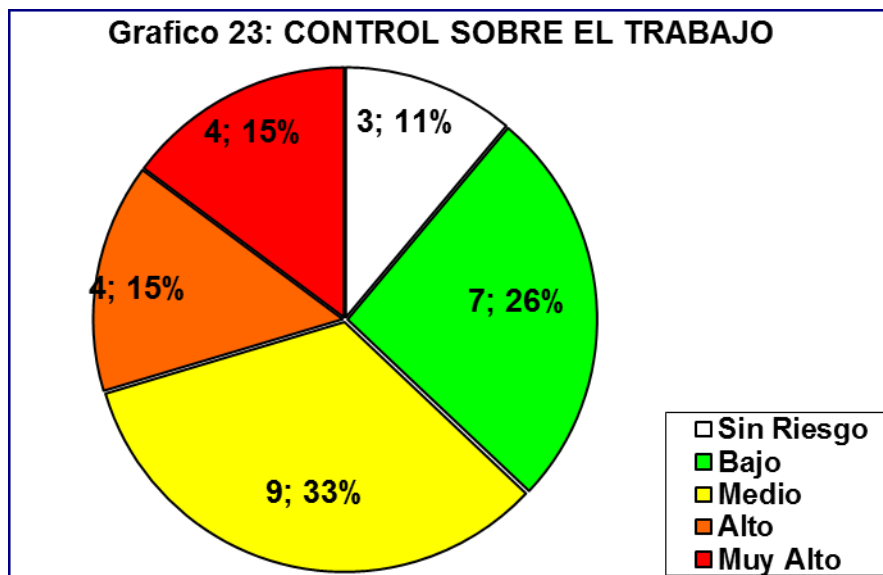
## 2.5. Dimensión: Control y Autonomía sobre el Trabajo.

El 85% de los trabajadores tienen algún nivel de riesgo (medio, alto o muy alto) frente a esta condición psicosocial (Grafico 22), mientras que el 15% están sin riesgo o este es bajo.



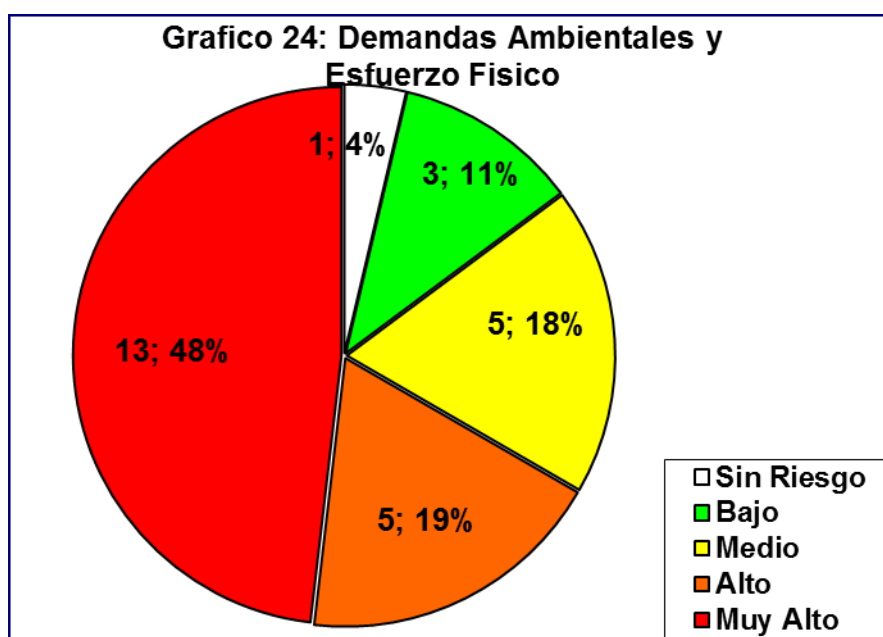
## 2. Dominio: Control Sobre el Trabajo.

Al agrupar las cinco anteriores dimensiones encontramos que el 37% de la muestra está sin riesgo o el riesgo es bajo ante este dominio, también que en el 33% de la muestra el riesgo es medio (Grafico 23). En el 30% de los casos el riesgo es alto o muy alto.



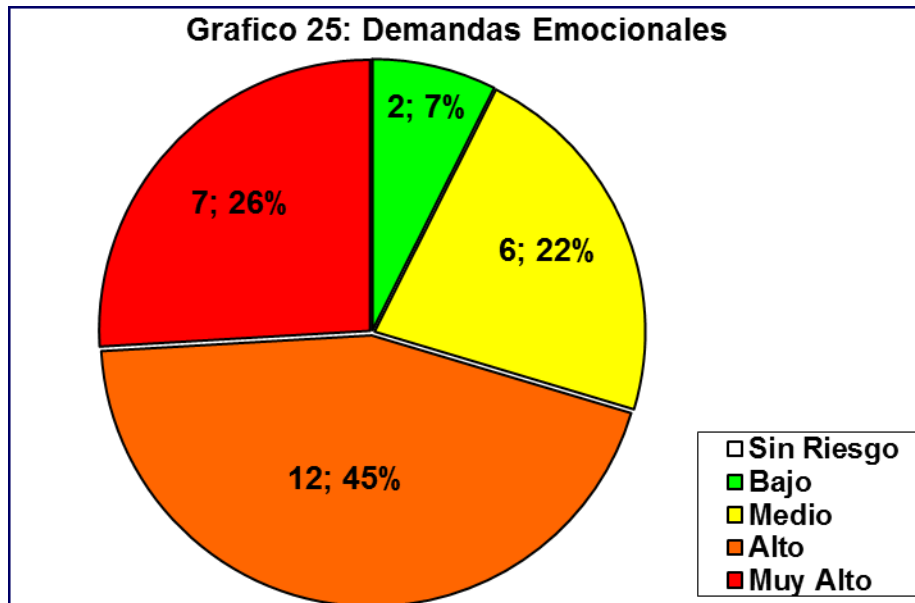
### 3.1. Dimensión: Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico.

De acuerdo a lo expuesto en el grafico 24 el 47% de la muestra tienen riesgo muy alto ante las demandas ambientales y de esfuerzo en su trabajo. Además, el 38% de los trabajadores que integraron la muestra están mostrando riesgo medio o alto y el solo 15% reporto niveles sin riesgo o riesgo bajo.



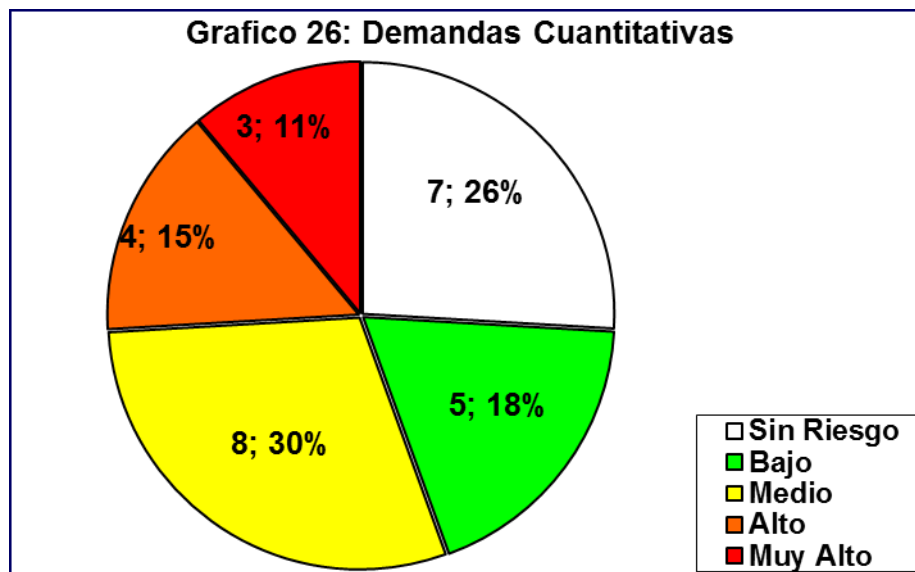
### 3.2. Dimensión: Demandas Emocionales.

Al parecer la mayoría de los trabajadores de la muestra (93%) enfrentan algún nivel de riesgo emocional nocivo en sus puestos de trabajo. Solo el 7% de los trabajador es obtuvieron puntuaciones con nivel de riesgo bajo (Gráfico 25).



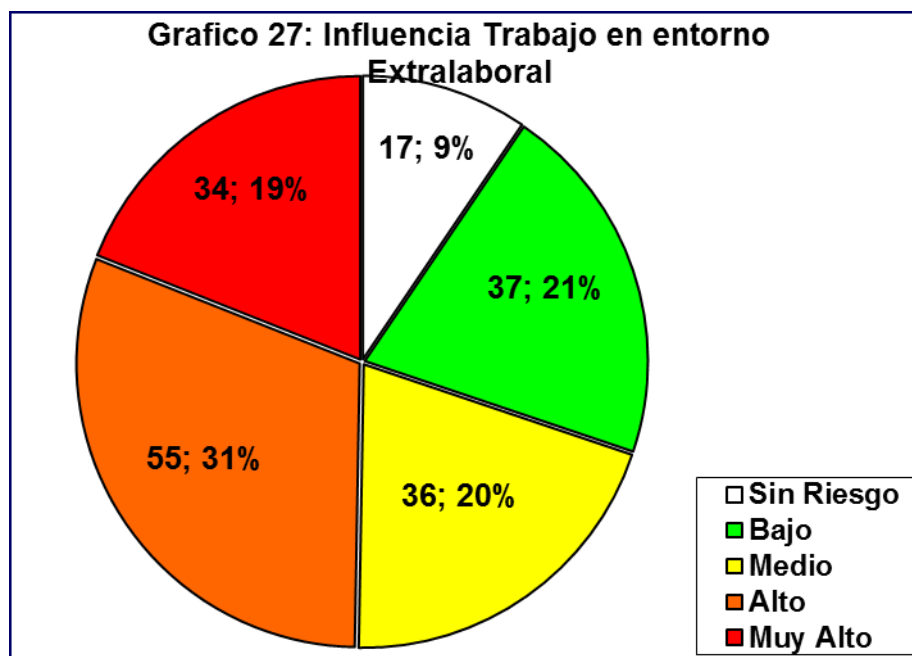
3.3. Dimensión: Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico.

45% de los trabajadores de la muestra tiene nivel sin riesgo o riesgo bajo en esta variable (26% y 19%) respectivamente (Grafico 26). 29% tienen riesgo medio y el 26% tiene riesgo alto o muy alto.



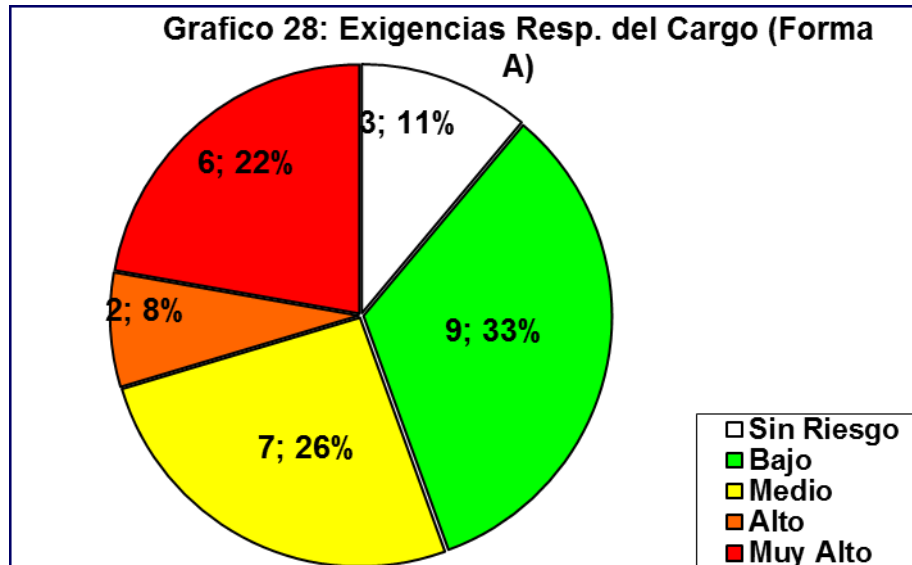
### 3.4. Dimensión: Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral.

El 70% de la muestra tienen alguno nivel de riesgo perjudicial frente a esta variable. Frente a ello, el 30% no tienen riesgo o es bajo (Grafico 27).



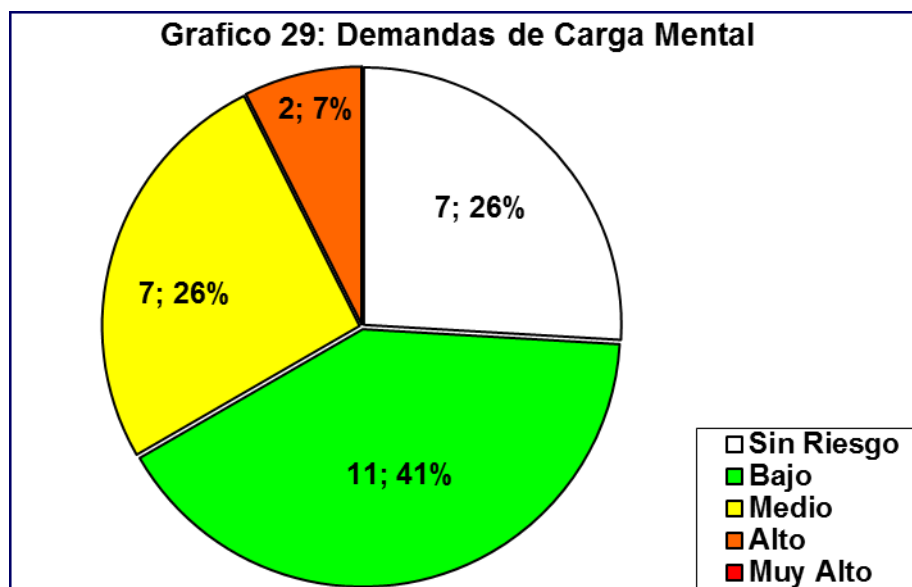
### 3.5. Dimensión: Exigencias de Responsabilidad en el Cargo (Forma A).

De los trabajadores de la muestra que evaluaron esta variable (nivel de Jefatura, Técnico o tecnólogo) 55% tienen riesgo medio, alto o muy alto. En el 34% de los casos tienen riesgo bajo (Grafico 28).



### 3.6. Dimensión: Demandas de Carga Mental.

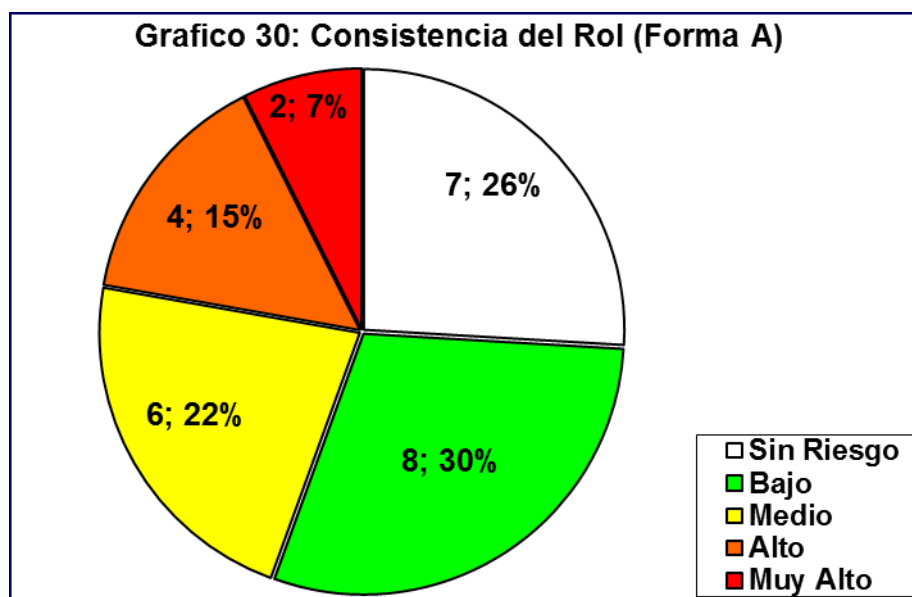
Se encontró que el 33% de los trabajadores tiene algún tipo de riesgo perjudicial (medio o alto) frente al 67% que esta sin riesgo o en el que el riesgo es bajo (Grafico 29). No hay casos de trabajadores con riesgo muy alto.





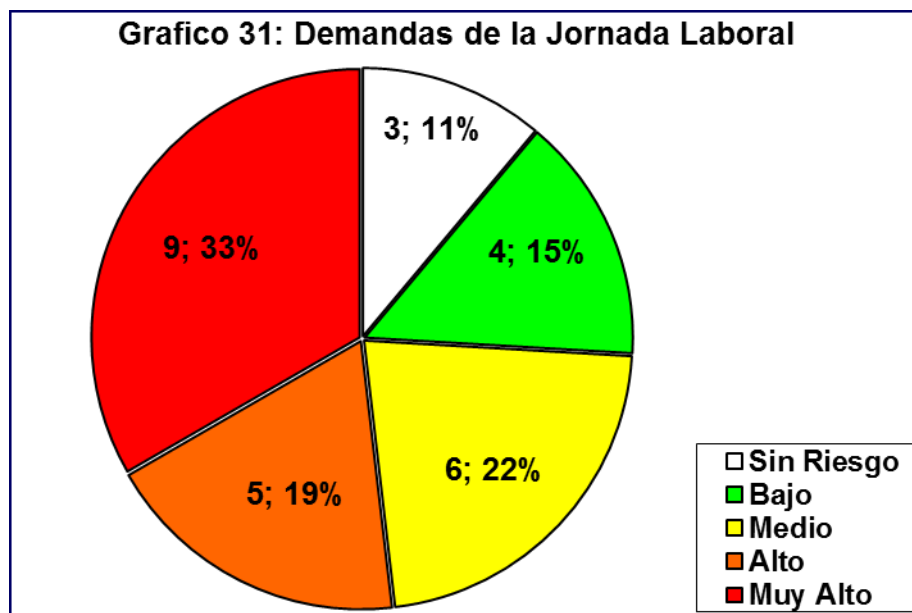
### 3.7. Dimensión: Consistencia del Rol.

Teniendo en consideración los resultados frente a esta variable se expone en el Grafico 30 que el 22% de los casos el riesgo el Medio, 15% alto y el 7% es muy alto. También se halló que 26% de los trabajadores de la muestra que valoraron este factor están sin riesgo, además el 30% tiene riesgo bajo.



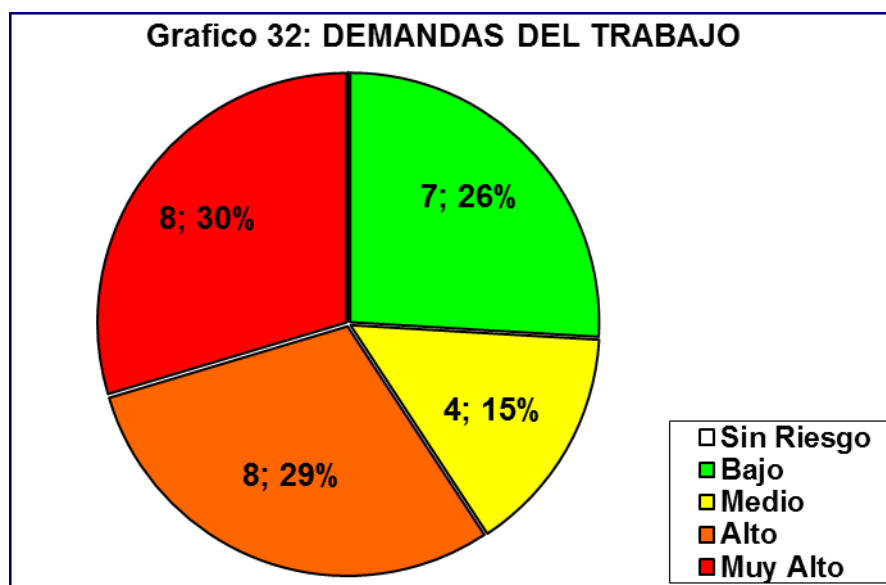
### 3.8. Dimensión: Demandas de la Jornada Laboral.

Se halló que el 74% de los trabajadores de la muestra tiene niveles de riesgo medio, alto o muy alto, siendo el 33% de los que tienen riesgo muy alto el más significativo (Grafico 30). Solo 26% están sin riesgo o tienen riesgo bajo.



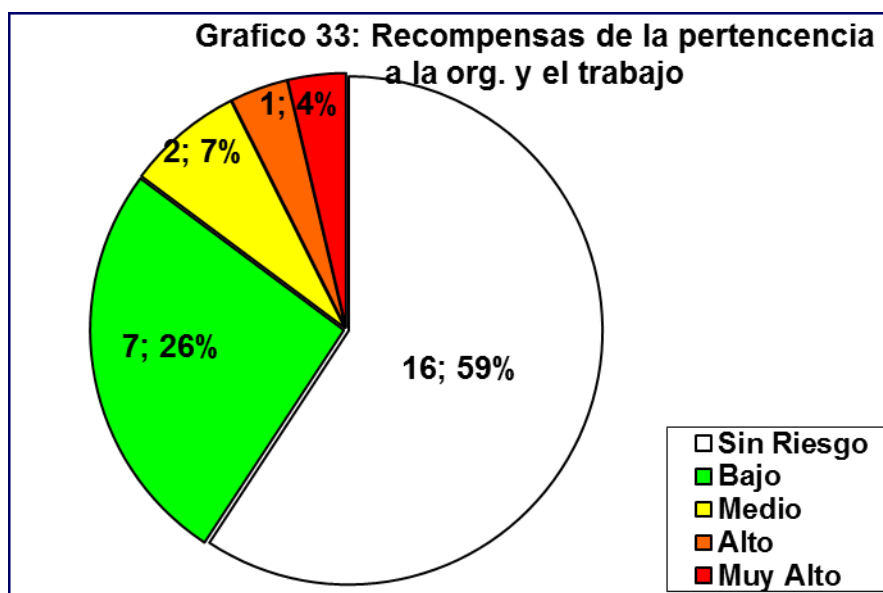
### 3. Dominio: Demandas del Trabajo.

Al agrupar las 8 dimensiones previas se obtienen los resultados de este dominio. Según se expone en el Grafico 32, los niveles de riesgo Medio, Alto y Muy alto representan al 74% de la muestra. Paralelamente a esta condición se descubrió que 26% tienen riesgo bajo en esta dimensión.



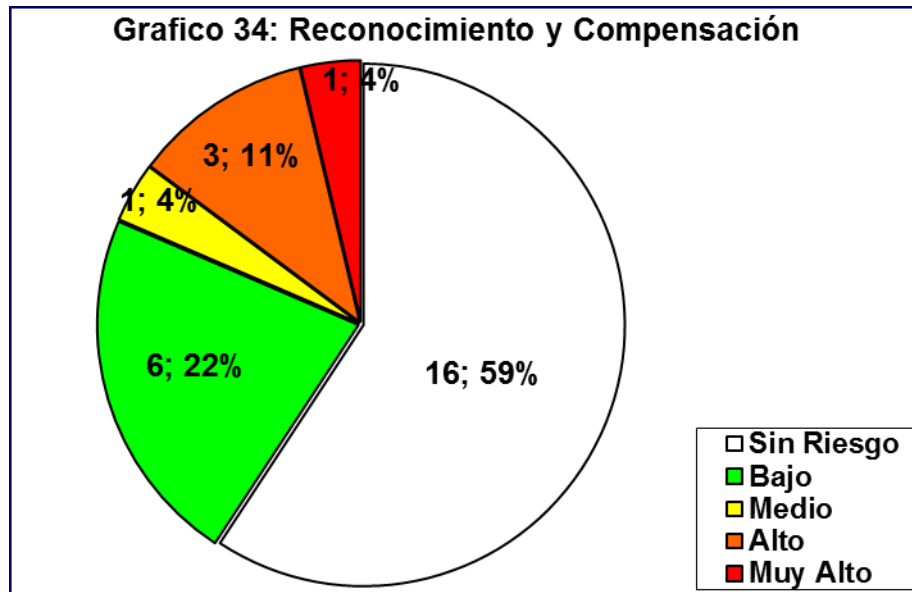
4.1. Dimensión: Recompensas Derivadas de la pertenencia a la organización y del Trabajo que se realiza.

El 85% de los trabajadores de la muestra se clasifican sin riesgo o en riesgo bajo en esta dimensión (Gráfico 33). También se hallaron trabajadores en niveles medio, alto y muy alto (15% entre los tres niveles de riesgo).



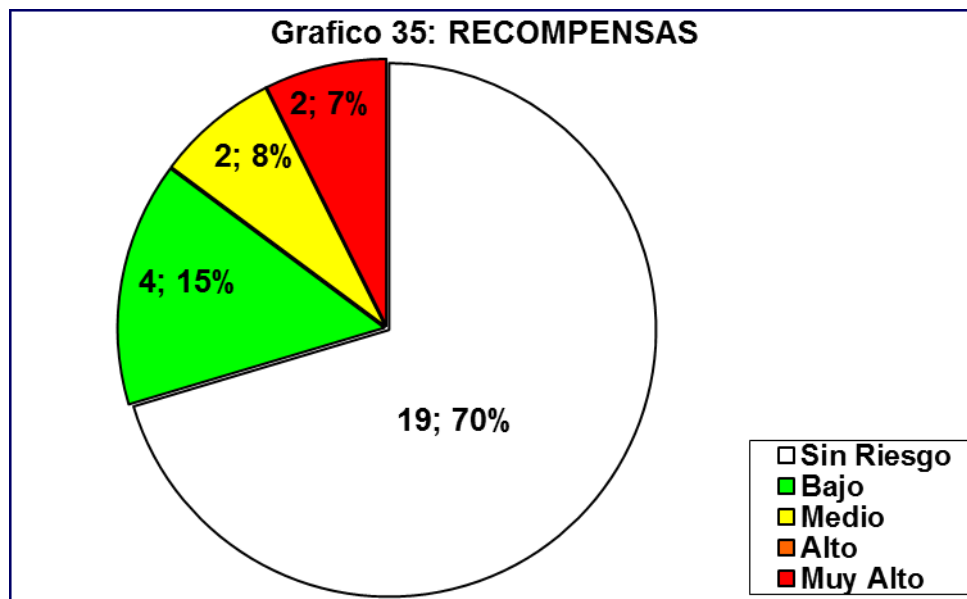
4.2. Dimensión: Reconocimiento y Compensación.

El 81% presentan niveles sin riesgo o riesgo bajo en esta dimensión (Gráfico 34). El 11% tienen riesgo alto. También hay trabajadores en riesgo medio o muy alto por esta dimensión (8%).



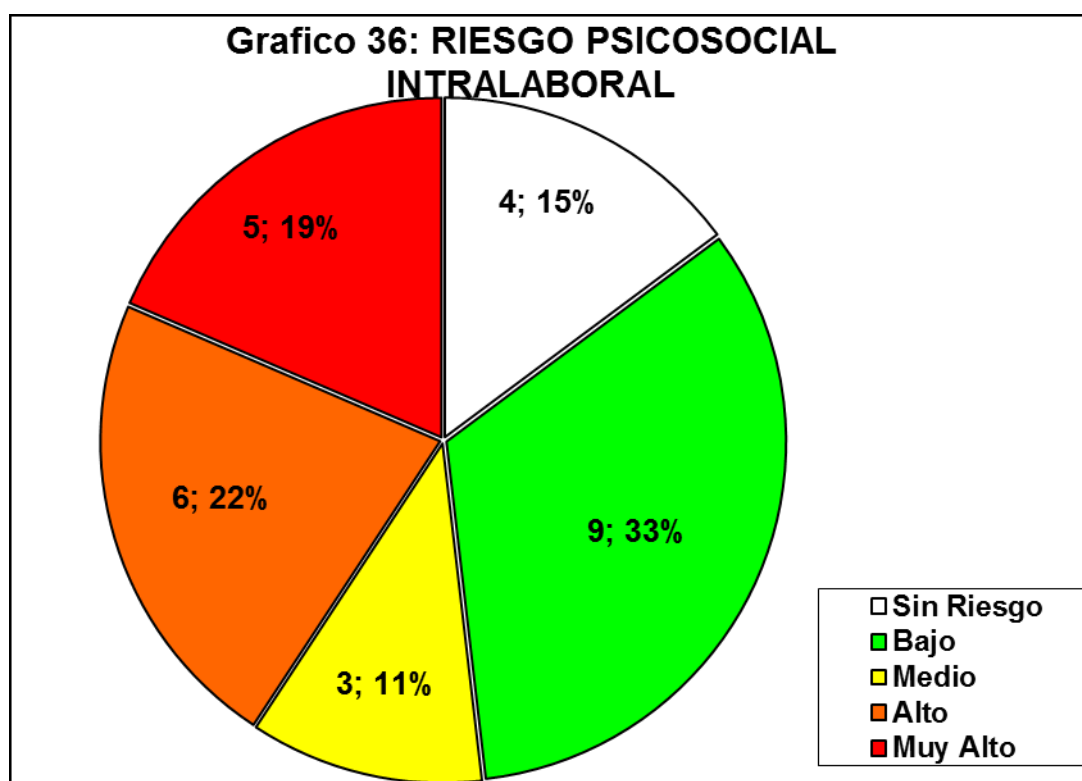
#### 4. Dominio: Recompensas

En el caso de este dominio (compuesto por los dos anteriores dimensiones) el 86% de los trabajadores de la muestra están sin riesgo o en riesgo bajo. El 14% tienen riesgo medio o muy alto (Grafico 35).



## 5. RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

El grafico 36 expone los resultados generales del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral. En este grafico se observa que en el 33% de los casos el nivel de riesgo Psicosocial Intralaboral bajo y que en el 15% de los casos es sin riesgo. Sin embargo, el 52% de los casos reflejan riesgo psicosocial Intralaboral medio, alto o muy alto.



## ***CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL***

Las siguientes tablas y graficas muestran los resultados descriptivos y por frecuencias obtenidos por los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. en las siete dimensiones que componen la prueba de evaluación de riesgo psicosocial extralaboral. También se presenta el resultado global en la prueba.

### ***a. Resultados Descriptivos factores psicosociales extralaborales***

Teniendo en cuenta los baremos para las dimensiones de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral del Ministerio de la Protección Social, la tabla 9 presenta la descripción de los resultados consolidados y promediados clasificándolos frente a dichos baremos. Para la clasificación se tienen como categorías de referencia los niveles muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Se observa que los trabajadores de la muestra obtuvieron promedios clasificados en riesgo psicosocial extralaboral bajo, medio y alto en las diferentes dimensiones de la prueba. El puntaje promedio se clasifica en el rango de riesgo psicosocial extralaboral bajo. No se presentaron casos de dimensiones con puntajes promedios de riesgo psicosocial extralaboral clasificados en niveles sin riesgo o de riesgo muy alto.

**Tabla 9: Dimensiones Riesgo Psicosocial Extralaboral**

Variable	Media	Riesgo
<i>Dimensión: Tiempo Fuera del trabajo</i>	22,9	BAJO
<i>Dimensión: Relaciones Familiares</i>	9,9	MEDIO
<i>Dimensión: Comunicación y Relaciones Interpersonales</i>	13,7	MEDIO
<i>Dimensión: Situación Económica del Grupo Familiar</i>	27,5	MEDIO
<i>Dimensión: Características de la Vivienda y de su Entorno</i>	10,4	BAJO
<i>Dimensión: Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo</i>	29,6	ALTO
<i>Dimensión: Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda</i>	9,0	BAJO
<b>PUNTAJE TOTAL EXTRALABORAL</b>	<b>15,8</b>	<b>BAJO</b>

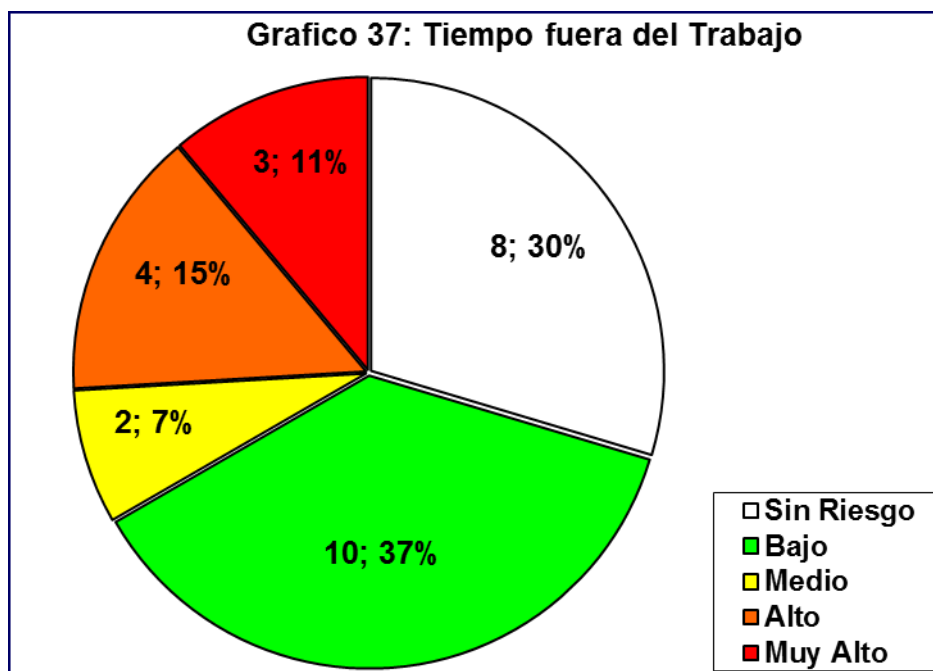
□ Sin Riesgo    ■ Bajo    ■ Medio    ■ Alto    ■ Muy Alto

### ***b. Resultados por Frecuencias.***

Los gráficos 37 al 44 exponen los resultados por frecuencias de las diferentes dimensiones así como del resultado global de la prueba de evaluación de riesgo psicosocial extralaboral.

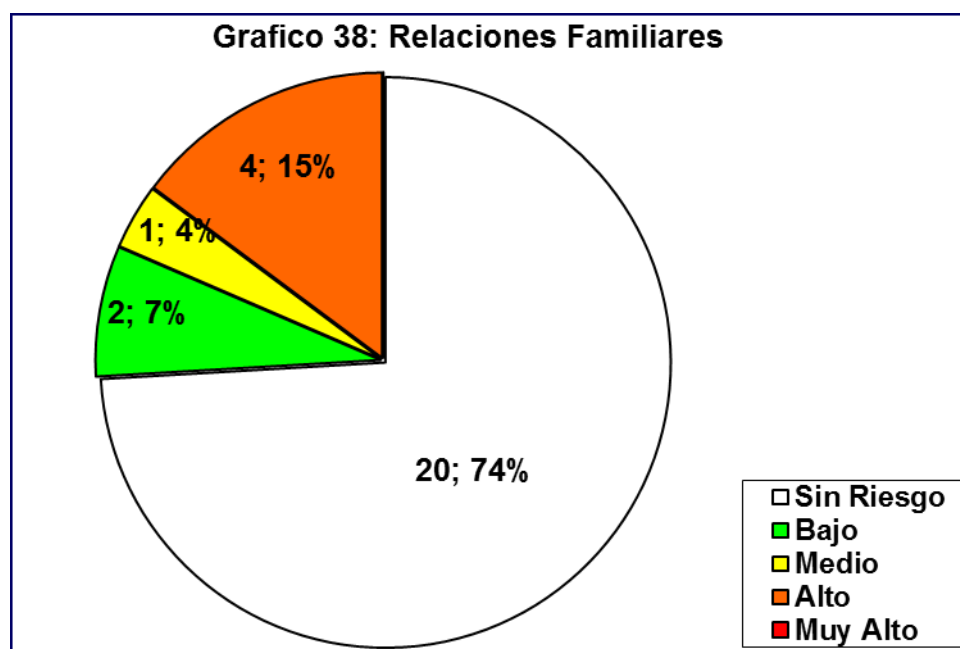
#### **1. Dimensión: Tiempo Fuera del Trabajo.**

El gráfico 37 refleja que en esta dimensión el 67% de los trabajadores tienen riesgo bajo o sin riesgo ante esta variable. 33% están en riesgo medio, alto o muy alto frente a la dimensión tiempo fuera del trabajo.



## 2. Dimensión: Relaciones Familiares.

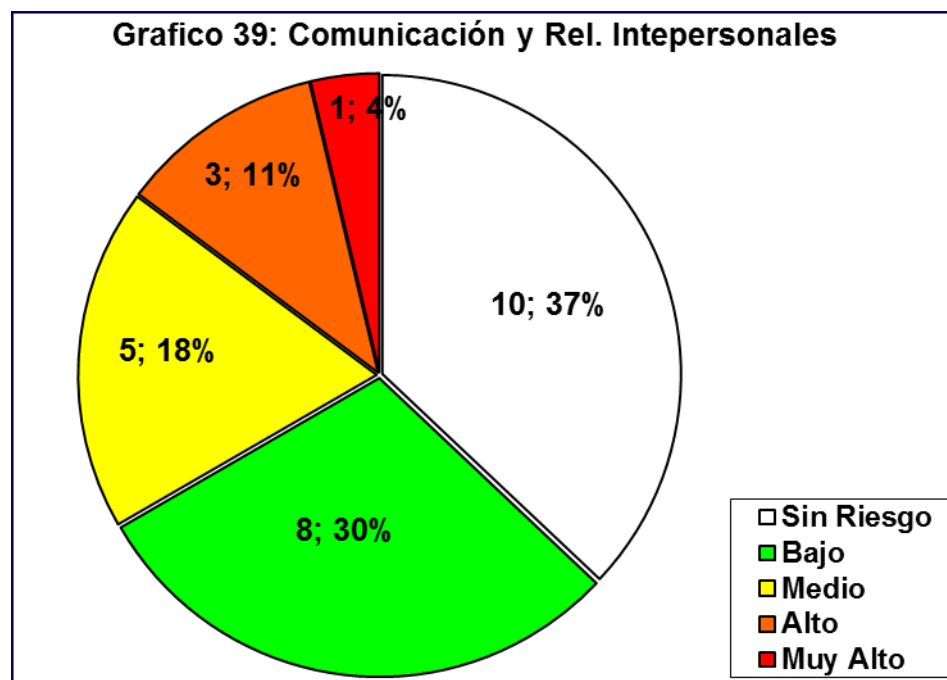
El 74% de los trabajadores de la muestra están en nivel sin riesgo en la evaluación de esta dimensión y el 7% en bajo riesgo (Grafico 38). Se encontraron algunos trabajadores con niveles de riesgo psicosocial extralaboral que pueden ser perjudiciales (medio, alto o muy alto).





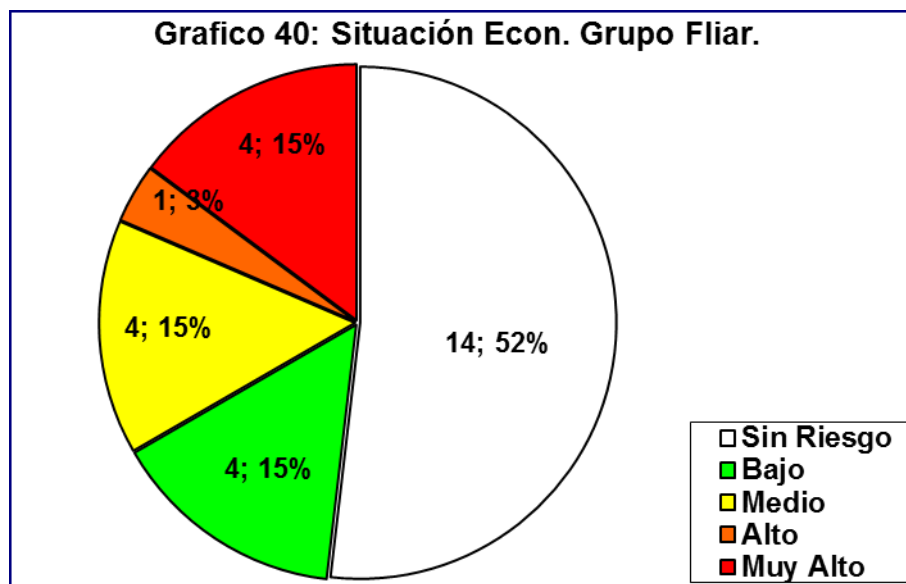
### 3. Dimensión: Comunicación y Relaciones Interpersonales.

En cuanto a la Comunicación y las Relaciones Interpersonales, el 36% de la muestra está sin riesgo y el 30% es bajo. Los trabajadores en riesgo medio representan el 19% de la muestra. También se encuentran trabajadores en riesgo alto y muy alto (Grafico 39).



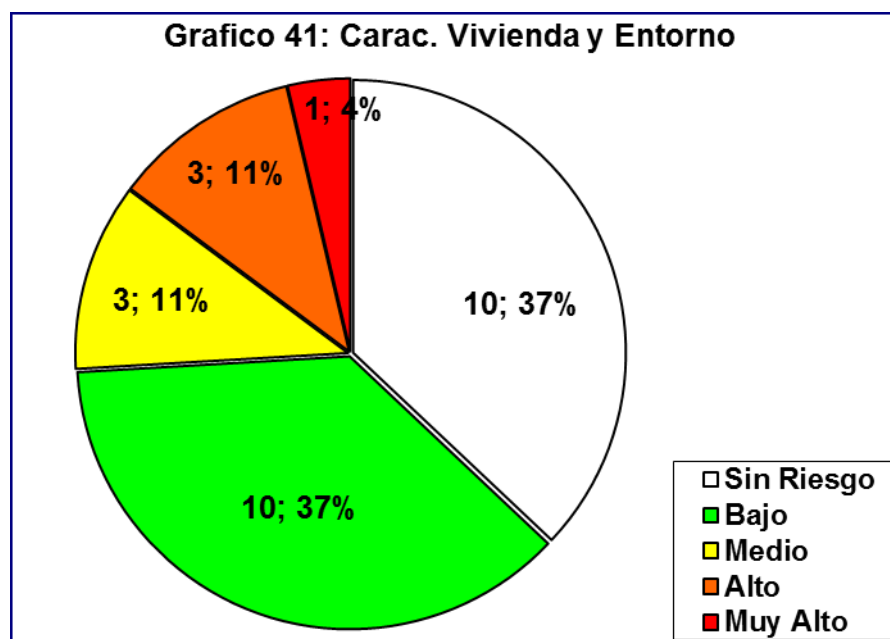
### 4. Dimensión: Situación Económica del Grupo Familiar.

En esta evaluación se encontró que el 66% de la muestra están sin riesgo o el riesgo es bajo ante la variable situación económica del grupo familiar (Grafico 40). También se halló que el 15% de la muestra están en riesgo medio ante este factor, el 4% es alto y en el 15% el riesgo es muy alto.



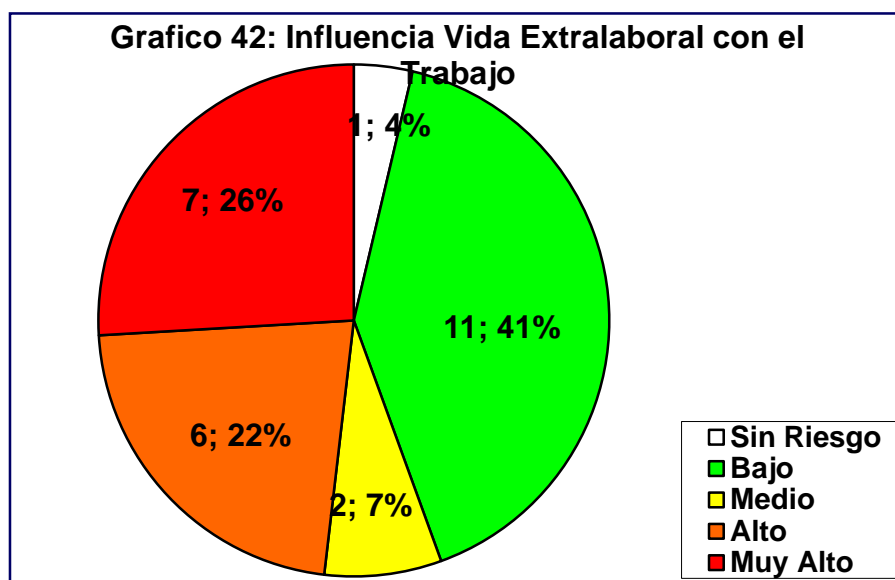
5. Dimensión: Características de la Vivienda y de su entorno

37% de la muestra está sin riesgo en esta dimensión. Además, el 37% de los trabajadores de la muestra se clasifican en riesgo bajo. También es importante resaltar que el 26% tienen niveles de riesgo medio, alto o muy alto (Grafico 41).



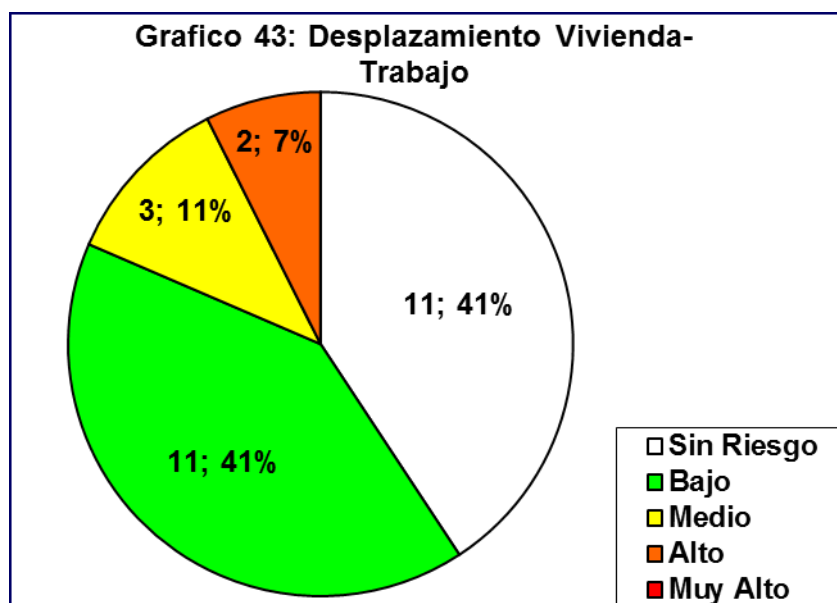
6. Dimensión: Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo.

Como se observa en el Grafico 42, el 55% se refleja niveles de riesgo medio, alto o muy alto en esta dimensión. El 4% está sin riesgo y el 41% con riesgo bajo.



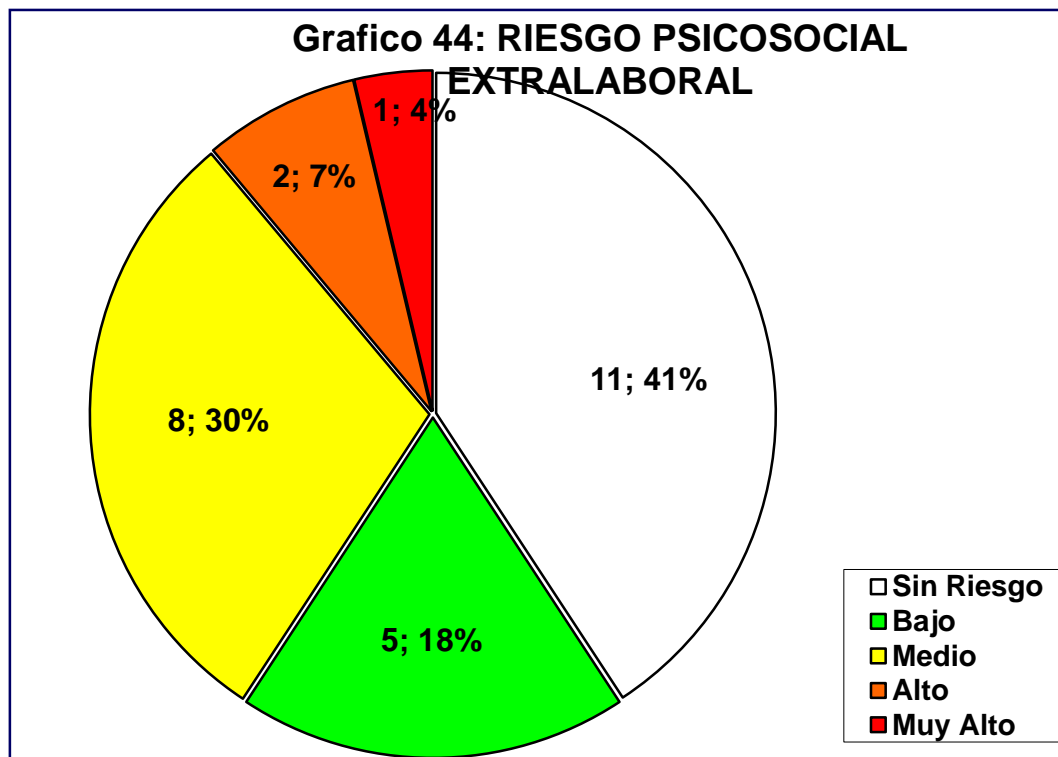
7. Dimensión: Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda.

El riesgo por esta variable es medio o alto para el 18% de la muestra (Grafico 43), mientras que para el 41% el riesgo es bajo. En el 41% de los casos no hay riesgo.



## 8. Riesgo Psicosocial Extralaboral

En este estudio se encontró que el 59% de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. no tienen riesgo psicosocial extralaboral o dicho riesgo es bajo. (Grafico 44). Paralelamente se observa que 41% de los casos tiene riesgo medio, alto o muy alto de factores psicosociales extralaborales.



## **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE ESTRES**

### **a. Resultado Descriptivo evaluación de estrés**

Teniendo en cuenta los baremos para el cuestionario para la evaluación del estrés Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, la tabla 10 expone la descripción de los resultados consolidados y promediados clasificándolos frente a dichos baremos de la tabla para trabajadores con cargos de jefes, profesionales y técnicos. Para la clasificación se tendrán como categorías los niveles muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

El promedio de la muestra de los Operarios Gasistas, con cargos de Jefes, profesionales y técnicos de Efigas S.A. E.S.P. fue de 18,3, resultado que se clasifica como riesgo Alto (Tabla 10).

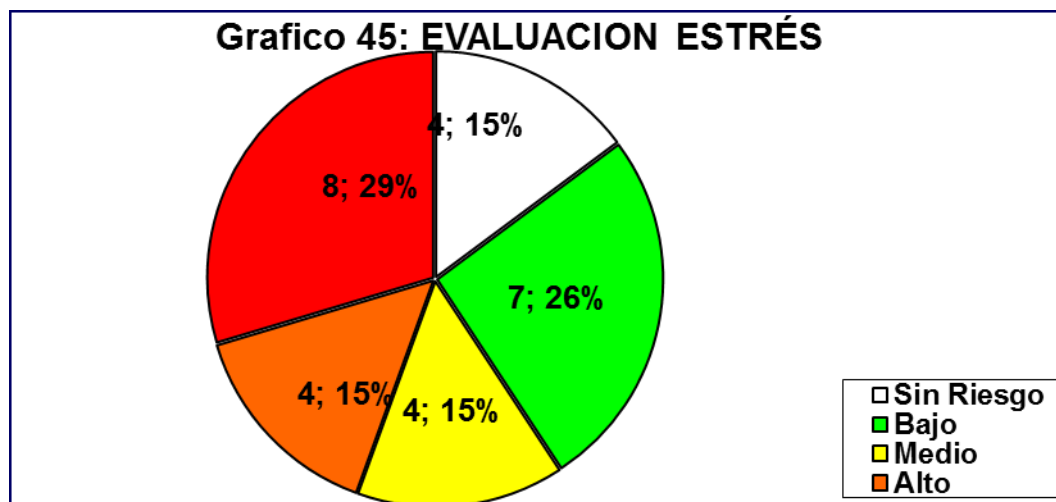
**Tabla 10: Cuestionario de Estrés**

Variable	Jefes, profesionales y técnicos.	
	Media	Riesgo
Puntaje Total	18,3	ALTO
Estrés		

Sin Riesgo  
 Bajo  
 Medio  
 Alto  
 Muy Alto

### **b. Resultados por Frecuencias.**

El grafico 45 muestra los resultados de la evaluación de estrés. En ella se puede ver que el 41% de los trabajadores de la muestra de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. tienen niveles de estrés sin riesgo o en riesgo bajo. El 59% restante obtuvieron puntajes que se clasifican como riesgo medio, alto o muy alto.



## **CRUCE DE VARIABLES OCUPACIONALES Y SOCIODEMOGRAFICAS VS VARIABLES DE LOS CUESTIONARIOS**

Para la presentación de los resultados por medio cruce de medias entre las variables Socio Demográficas y los resultados en las escalas de las pruebas de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (Evaluación de riesgo psicosocial Intralaboral, Riesgo Psicosocial Extralaboral y Estrés), se tomaron como variable independiente las variables ocupacionales o sociodemográficas y como variable dependiente se tomaron los resultados obtenidos en cada una de los dominios de los cuestionarios.

### **a. Variables ocupacionales y sociodemográficas vs Riesgo Psicosocial Intralaboral**

El primer cruce de variables se da entre las variables ocupacionales y sociodemográficas frente a los resultados en los cuatro dominios de la prueba de evaluación de Riesgo Psicosocial Intralaboral y frente al puntaje general de la misma prueba. En las tablas 11, 12, 13, 14 y 15 se describe los resultados del cruce con las variables área, departamento sede de trabajo, antigüedad en la empresa, rango de edad y estado civil.

**TABLA 11: Área vs Dominios de riesgo Intralaboral**

AREA	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS	PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL
Ingeniería (Emergencias)	26,3	34,9	48,9	10,7	35,6
Construcciones	14,3	20,5	37,5	3,4	23,8
Operaciones y Mmto.	18,8	22,0	44,7	5,5	28,7

□ Sin Riesgo    □ Bajo    □ Medio    □ Alto    □ Muy Alto

**TABLA 12: Dpto. Sede de trabajo vs Dominios de riesgo Intralaboral**

DPTO. SEDE DE TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS	PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL
CALDAS	20,6	23,4	42,3	4,3	28,4
RISARALDA	20,6	28,5	42,3	4,8	29,3
QUINDIO	18,4	26,5	46,6	11,6	30,7

□ Sin Riesgo    □ Bajo    □ Medio    □ Alto    □ Muy Alto

**TABLA 13: Antigüedad en la empresa vs Dominios de riesgo Intralaboral**

RANGO ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS	PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL
MENOS DE 1 - 5 AÑOS	18,1	24,6	40,8	5,8	27,3
6 A 10 AÑOS	28,0	34,2	52,2	10,1	37,3
11 A 15 AÑOS	8,9	12,5	38,8	2,3	21,1

□ Sin Riesgo    □ Bajo    □ Medio    □ Alto    □ Muy Alto

**TABLA 14: Edad vs Dominios de riesgo Intralaboral**

RANGO EDAD	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS	PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL
21 A 30 AÑOS	27,8	37,5	40,5	20,5	34,0
31 A 40 AÑOS	18,0	23,3	42,9	5,0	27,9
41 A 50 AÑOS	23,6	31,8	46,6	7,2	32,9

□ Sin Riesgo    □ Bajo    □ Medio    □ Alto    □ Muy Alto

**TABLA 15: Estado Civil vs Dominios de riesgo Intralaboral**

ESTADO CIVIL	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS	PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL
SOLTERO	17,1	25,2	43,3	11,0	28,6
DIVORCIADO	16,5	16,7	34,5	4,5	22,8
CASADO	24,6	32,7	46,9	9,6	33,7
UNION LIBRE	18,0	22,3	41,8	2,1	27,0

Sin Riesgo    
 Bajo    
 Medio    
 Alto    
 Muy Alto

### b. Variables ocupacionales y sociodemográficas vs Riesgo Psicosocial Extralaboral

El siguiente tipo de cruce de variables corresponde al realizado entre las variables ocupacionales y sociodemográficas frente a los resultados en las siete dimensiones de la prueba de evaluación de Riesgo Psicosocial Extralaboral y frente al puntaje general de la misma prueba. En las tablas 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 se describen los resultados del cruce con las variables área, rango de edad, estado civil, estrato del lugar de residencia, tipo de vivienda, departamento del lugar de residencia y número de personas a cargo.

**TABLA 16: Área vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

EDAD	Tiempo fuera del Trabajo	Relaciones Familiares	Comun. Y Rel. Interpers.	Situación Econom.	Carac. Vivienda y de su Entorno	Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo	Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda	Puntaje Total Riesgo Extralaboral
Emergencias	33,8	15,8	14,5	32,5	6,7	40,0	10,0	18,5
Construcciones	11,3	6,7	17,0	25,8	12,0	23,3	4,4	13,6
Operaciones y Mmto.	24,1	6,0	7,9	22,6	13,5	23,8	14,3	15,2

Sin Riesgo    
 Bajo    
 Medio    
 Alto    
 Muy Alto



**TABLA 17: Edad vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

<b>EDAD</b>	<i>Tiempo fuera del Trabajo</i>	<i>Relaciones Familiares</i>	<i>Comun. Y Rel. Interpers.</i>	<i>Situación Econom.</i>	<i>Carac. Vivienda y de su Entorno</i>	<i>Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo</i>	<i>Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda</i>	<i>Puntaje Total Riesgo Extralaboral</i>
21 A 30 AÑOS	21,9	29,2	12,5	50,0	8,4	37,5	21,9	21,4
31 A 40 AÑOS	21,4	11,0	14,2	27,6	11,1	28,5	7,6	15,7
41 A 50 AÑOS	28,2	0,0	12,5	19,5	8,8	30,6	9,4	14,3

□ Sin Riesgo      □ Bajo      □ Medio      □ Alto      □ Muy Alto

**TABLA 18: Estado Civil vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

<b>Estado Civil</b>	<i>Tiempo fuera del Trabajo</i>	<i>Relaciones Familiares</i>	<i>Comun. Y Rel. Interpers.</i>	<i>Situación Econom.</i>	<i>Carac. Vivienda y de su Entorno</i>	<i>Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo</i>	<i>Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda</i>	<i>Puntaje Total Riesgo Extralaboral</i>
SOLTERO	17,7	25,0	9,2	37,5	7,9	36,1	17,7	17,9
CASADO	34,7	11,1	21,1	40,7	12,3	37,0	7,0	21,0
UNION LIBRE	18,2	1,5	11,4	12,1	10,1	22,0	6,8	11,4

□ Sin Riesgo      □ Bajo      □ Medio      □ Alto      □ Muy Alto

**TABLA 19: Estrato del lugar de residencia vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

<b>Estrato</b>	<i>Tiempo fuera del Trabajo</i>	<i>Relaciones Familiares</i>	<i>Comun. Y Rel. Interpers.</i>	<i>Situación Econom.</i>	<i>Carac. Vivienda y de su Entorno</i>	<i>Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo</i>	<i>Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda</i>	<i>Puntaje Total Riesgo Extralaboral</i>
1	12,5	0,0	15,0	45,9	20,8	12,5	3,2	16,2
2	22,7	7,3	17,5	21,9	12,5	26,0	7,8	15,7
3	22,3	13,0	12,2	28,1	8,0	33,9	10,2	15,7

□ Sin Riesgo      □ Bajo      □ Medio      □ Alto      □ Muy Alto

**TABLA 20: Tipo de Vivienda vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

Tipo de Vivienda	Tiempo fuera del Trabajo	Relaciones Familiares	Comun. Y Rel. Interpers.	Situación Econom.	Carac. Vivienda y de su Entorno	Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo	Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda	Puntaje Total Riesgo Extralaboral
PROPIA	21,6	12,0	15,0	27,8	7,7	25,9	9,0	15,0
EN ARRIENDO	26,1	8,3	14,2	29,2	11,8	29,9	8,3	16,7
FAMILIAR	18,8	9,7	10,8	23,6	11,6	34,7	10,4	15,5

Sin Riesgo   
 Bajo   
 Medio   
 Alto   
 Muy Alto

**TABLA 21: Departamento del lugar de residencia vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

DPTO. RESIDENCIA	Tiempo fuera del Trabajo	Relaciones Familiares	Comun. Y Rel. Interpers.	Situación Econom.	Carac. Vivienda y de su Entorno	Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo	Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda	Puntaje Total Riesgo Extralaboral
CALDAS	18,8	5,5	18,3	26,9	9,6	37,0	9,7	16,1
RISARALDA	29,0	6,8	9,5	28,8	12,6	25,0	9,1	16,0
QUINDIO	18,8	20,2	14,3	26,2	7,9	27,4	8,1	15,2

Sin Riesgo   
 Bajo   
 Medio   
 Alto   
 Muy Alto

**TABLA 22: Número de personas a cargo vs Dimensiones de riesgo Extralaboral**

NUMERO DE PERSONAS A CARGO	Tiempo fuera del Trabajo	Relaciones Familiares	Comun. Y Rel. Interpers.	Situación Econom.	Carac. Vivienda y de su Entorno	Influencia entorno extralab. sobre el Trabajo	Desplaza. Vivienda-trabajo-vivienda	Puntaje Total Riesgo Extralaboral
1	26,3	1,7	14,0	31,7	16,1	33,3	11,3	18,2
2	19,5	16,7	11,7	36,1	7,4	36,1	9,7	16,4
3	32,3	8,3	18,3	25,0	11,6	34,7	9,4	18,3
4	20,0	11,7	12,0	21,7	8,3	18,3	8,8	13,1

### c. Variables ocupacionales y sociodemográficas vs Riesgo Psicosocial Extralaboral

Finalmente, en la tabla 23, se exponen los datos relacionados con el cruce de variables entre las variables ocupacionales y sociodemográficas frente a los resultados de la prueba de evaluación de estrés. Se describen los resultados del cruce con las variables área, Departamento

sede de trabajo, Antigüedad en la empresa, rango de edad, estado civil y departamento del lugar de residencia.

**TABLA 23: Variables Sociodemográficas vs Estrés**

VARIABLE	PUNTAJE TOTAL ESTRES
<b>AREA</b>	
<i>INGENIERIA</i>	23,4
<i>CONSTRUCCIONES</i>	16,4
<i>MANTENIMIENTO Y REDES EXTERNAS</i>	13,7
<b>DEPARTAMENTO SEDE DE TRABAJO</b>	
<i>CALDAS</i>	19,7
<i>RISARALDA</i>	13,0
<i>QUINDIO</i>	23,4
<b>ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA</b>	
<i>MENOS DE 1 - 5 AÑOS</i>	15,5
<i>6 A 10 AÑOS</i>	21,9
<i>11 A 15 AÑOS</i>	30,7
<b>RANGO EDAD</b>	
<i>21 A 30 AÑOS</i>	30,0
<i>31 A 40 AÑOS</i>	16,1
<i>41 A 50 AÑOS</i>	21,4
<b>ESTADO CIVIL</b>	
<i>SOLTERO</i>	28,3
<i>CASADO</i>	22,8
<i>UNION LIBRE</i>	10,2
<b>DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA</b>	
<i>CALDAS</i>	19,7
<i>RISARALDA</i>	17,0
<i>QUINDIO</i>	18,6

Sin Riesgo    
 Bajo    
 Medio    
 Alto    
 Muy Alto

## II. RESULTADOS EVALUACION CUALITATIVA

La siguiente información corresponde a los principales hallazgos luego de la evaluación cualitativa por medio de la técnica de grupos focales. La técnica fue desarrollada durante tres sesiones con igual número de grupos. Los grupos corresponden al proceso o área de Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. Las tablas 24, 25 y 26 contienen la información de los tres grupos focales.

### DATOS DE LOS EVALUADORES

<b>Nombre del evaluador:</b>	<i>EDGAR DANIEL MARTINEZ SOLER</i>
<b>Número de identificación (C.C.):</b>	<i>91.486.024</i>
<b>Profesión:</b>	<i>PSICOLOGO</i>
<b>Posgrado:</b>	<i>SALUD OCUPACIONAL</i>
<b>No. Tarjeta profesional:</b>	<i>15609-2000 S.S. de Santander</i>
<b>No. Licencia en salud ocupacional:</b>	<i>0234-05-08 SSMP de Santiago de Cali</i>
<b>Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional:</b>	<i>MAYO 29 DE 2008</i>
<b>Nombre del Asistente:</b>	<i>Luz Elena Salcedo Sosa</i>
<b>Número de identificación (C.C.):</b>	<i>42.123.989</i>
<b>Profesión:</b>	<i>ESTUDIANTE DE PSICOLOGIA</i>
<b>Otros:</b>	<i>Tecnólogo en SALUD OCUPACIONAL</i>

**Tabla No. 24: Hallazgos grupo focal sesión 1**

**DATOS DEL AREA O SECCION EVALUADA**

<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Operarios Gasistas (Construcciones, Ingeniería y Operacion y Mantenimiento)
<b>Número de Participantes:</b>	8 participantes
<b>Fecha de realización de la evaluación:</b>	14/12/2012
<b>Nombre de la empresa:</b>	EFIGAS S.A. E.S.P.

**Informe de resultados de grupo focal sesión 1**

**Dimensiones que representan riesgo psicosocial (\*)**

Retroalimentación del desempeño

<b>Dimensiones que representan riesgo psicosocial</b>	<b>Condiciones de riesgo psicosocial</b>	<b>Observaciones y comentarios del evaluador</b>
Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de recibir retroalimentación</li> <li>• Oportunidad de la Retroalimentación recibida</li> <li>• Utilidad de la Retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador</li> </ul>	<p><i>No existen parámetros o procesos estándar que le brinden al trabajador de manera formal, la posibilidad de conocer su desempeño.</i></p> <p><i>El proceso de retroalimentación formal solamente se hace una vez al año</i></p> <p><i>Pueden pasar días o semanas sin que el trabajador reciba algún tipo de retroalimentación.</i></p> <p><i>La información sobre el desempeño busca solo la corrección de errores o mejoramiento de debilidades pero no está ligada a planes organizados de mejoramiento y desconoce la información sobre logros o mejorías en el desempeño del trabajador.</i></p>

	<b>Dimensión/Condición</b>	<b>Observaciones y comentarios del evaluador</b>
<b>Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial</b>	Características del liderazgo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y asignación del trabajo.</li> <li>• Consecución y logro de resultados.</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Participación que brinda a colaboradores</li> <li>• Comunicación y Relación con los Colaboradores</li> </ul>	<p><i>Las actividades en esta área se tienden a realizar en condiciones de previa planeación, estableciéndose inicialmente los objetivos, conforme a los perfiles de los trabajadores y dando algo de espacio para la participación de los mismos.</i></p> <p><i>Los líderes del área orientan la mayor parte de las veces hacia el logro de los resultados.</i></p> <p><i>Ante los conflictos los líderes tienden a tomar una actitud proactiva y conciliadora.</i></p> <p><i>Gran parte del tiempo la comunicación tiende a ser fluida, clara y respetuosa.</i></p>
	Relaciones sociales en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características y calidad de las interacciones</li> <li>• Apoyo social de los compañeros.</li> <li>• Cohesión del grupo.</li> </ul>	<p><i>Se encuentra un ambiente laboral caracterizado por clima de cordialidad y respeto entre los compañeros de trabajo.</i></p> <p><i>El relacionamiento tiende a ser funcional y bajo parámetros de respeto, compañerismo y colegaje.</i></p> <p><i>Los trabajadores destacan con adjetivos muy positivos el clima o ambiente que viven en el área.</i></p> <p><i>Los colaboradores manifiestan su permanente disposición a colaborar entre sí, sienten que los demás tienen esa misma disposición hacia ellos.</i></p> <p><i>Casi siempre existe orientación de los trabajadores de esta área hacia la cooperación en el logro de los objetivos en cada uno de los proyecto.</i></p> <p><i>La disposición de las tareas implica el desarrollo del trabajo en equipo para alcanzar las metas de producción.</i></p> <p><i>Buena parte del tiempo las relaciones entre los trabajadores del área son de unión y confraternidad.</i></p> <p><i>Se brindan ayuda ante dificultades de carácter Intralaboral o extralaboral.</i></p>

**Tabla No. 25: Hallazgos grupo focal sesión 2**

**DATOS DEL AREA O SECCION EVALUADA**

<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Área Técnica (Construcciones)
<b>Numero de Participante:</b>	9 participantes
<b>Fecha de realización de la evaluación:</b>	14/12/2012
<b>Nombre de la empresa:</b>	EFIGAS S.A. E.S.P.

**Informe de resultados de grupo focal sesión 2**

**Dimensiones que representan riesgo psicosocial (\*)**

Retroalimentación del desempeño

<b>Dimensiones que representan riesgo psicosocial</b>	<b>Condiciones de riesgo psicosocial</b>	<b>Observaciones y comentarios del evaluador</b>
Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de recibir retroalimentación</li> <li>• Oportunidad de la Retroalimentación recibida</li> <li>• Utilidad de la Retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador</li> </ul>	<p><i>La empresa tiene un sistema o proceso estándar para la evaluación del desempeño de los trabajadores, pero ese proceso solo se da una vez al año y no tiene seguimiento. Los jefes brindan información de manera ocasional e informal.</i></p> <p><i>El proceso de retroalimentación estándar de la empresa se desarrolla solo una vez al año y casi nunca tiene continuidad. Pueden pasar días o semanas sin que el trabajador reciba algún tipo de retroalimentación.</i></p> <p><i>La información sobre el desempeño no está ligada a planes organizados de mejoramiento y desconoce la información sobre logros o mejorías en el desempeño del trabajador.</i></p>

	<b>Dimensión/Condición</b>	<b>Observaciones y comentarios del evaluador</b>
<b>Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial</b>	<p>Características del liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y asignación del trabajo.</li> <li>• Consecución y logro de resultados.</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Motivación del equipo de trabajo</li> <li>• Comunicación y Relación con los Colaboradores</li> </ul>	<p><i>El desarrollo de las actividades en esta área se hace casi siempre por medio de la planeación de actividades. Las planeaciones pueden ser mensuales o semanales.</i></p> <p><i>Las actividades están orientadas hacia el logro de resultados subjetivos que son conocidos previamente por todos los integrantes del equipo. La orientación generalmente es clara.</i></p> <p><i>Los jefes del área tienden a buscar la resolución activa, participativa y por medio de las vías de diálogo. También utilizan la concertación como esquema de resolución de conflictos.</i></p> <p><i>Los jefes del área dan incentivos a sus trabajadores para motivar su desempeño laboral.</i></p> <p><i>Los jefes del área utilizan estrategias de comunicación que son para los trabajadores claras, directas, fluidas y respetuosas.</i></p> <p><i>Los trabajadores de esta área sienten que cuentan con el respaldo y apoyo permanente de sus jefes, especialmente para recibir orientación, aclarar dudas y solucionar problemas. El apoyo social se puede extender a necesidades de tipo extralaboral.</i></p>
	<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas derivadas del sentimiento de pertenencia a la organización.</li> <li>• Recompensas derivadas de la estabilidad que brinda la organización.</li> <li>• Recompensas derivadas del sentimiento de autorrealización por el trabajo.</li> </ul>	<p><i>Los trabajadores consideran que existen diversos factores que les permiten sentirse recompensados por la empresa: el agradable o positivo ambiente de trabajo que impera en la empresa y en el área, así como el buen trato y el colegaje.</i></p> <p><i>Consideran que la empresa es una organización recomendable para trabajar y con la cual se sienten muy identificados.</i></p> <p><i>La mayor parte de los trabajadores sienten estabilidad en sus puestos de trabajo. Los índices de rotación de personal de la empresa y del área tienden a ser bajos.</i></p> <p><i>Los trabajadores se dedican a labores relacionadas con su experiencia y formación laboral logrando el desarrollo laboral y profesional.</i></p> <p><i>Muchos de ellos han podido avanzar en el desarrollo de habilidades para mejorar sus puestos de trabajo o profesión.</i></p>



Tabla No. 26: Hallazgos grupo focal sesión 3

## DATOS DEL AREA O SECCION EVALUADA

Nombre de la Dependencia:	Área Técnica (Emergencias)
Numero de Participante:	9 participantes
Fecha de realización de la evaluación:	14/12/2012
Nombre de la empresa:	EFIGAS S.A. E.S.P.

## Informe de resultados de grupo focal Sesión 3

Dimensiones que representan riesgo psicosocial (*)	1°	Características del liderazgo
	2°	Retroalimentación del desempeño

\* En primer lugar la que representa mayor riesgo

Dimensiones que representan riesgo psicosocial	Condiciones de riesgo psicosocial	Observaciones y comentarios del evaluador
Características del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y asignación del trabajo</li> <li>Consecución y logro de resultados</li> <li>Resolución de conflictos</li> <li>Participación que brinda a colaboradores</li> <li>Motivación del equipo de trabajo</li> <li>Comunicación y Relación con los Colaboradores</li> <li>Apoyo social que brinda a sus colaboradores</li> </ul>	<p>Buena parte de las actividades no se realizan bajo condiciones de planeación y en otras ocasiones lo planeado no es lo que termina ejecutándose.</p> <p>En pocas ocasiones se orienta frente a los objetivos o resultados esperados para el área. Tampoco se exponen los resultados alcanzados por el área.</p> <p>Aunque los conflictos en el área suelen ser excepcionales, los trabajadores consideran que las pocas ocasiones en que se presentan, la figura de líder tiende a ser pasiva frente a los mismos lo que conduce a que los conflictos perduren más tiempo del necesario.</p> <p>La posibilidad de participar en las decisiones o cambios en el área tiende a ser excepcional. Al parecer uno de los factores que influye en esta situación es debido a que el proceso está diseñado de forma tal que las posibilidades de participación de los trabajadores son escasas.</p> <p>La motivación en esta área es prácticamente inexistente, por lo que los trabajadores no reconocen esa práctica en el área.</p> <p>Para buena parte de los trabajadores de esta área la</p>

		<p><i>comunicación con el jefe puede llegar a ser contradictorio, agresivo e irritante, por eso se han presentados algunas disputas o conflictos entre las dos partes.</i></p> <p><i>Debido a la alta carga laboral que existe en la figura del jefe del área son pocas las posibilidades de recibir apoyo por su parte.</i></p>
Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de recibir retroalimentación</li> <li>• Oportunidad de la Retroalimentación recibida</li> <li>• Utilidad de la Retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador</li> </ul>	<p><i>No existen parámetros o procesos estándar que le brinden al trabajador de manera formal, la posibilidad de conocer su desempeño. Una vez al año se hace un proceso de evaluación que le permite al trabajador identificar fortalezas y debilidades en sus conocimientos técnicos laborales.</i></p> <p><i>Los jefes brindan información de manera ocasional e informal, sobre su desempeño pero generalmente está ligado a debilidades, problemas o deficiencias en el rendimiento laboral.</i></p> <p><i>La retroalimentación formal recoge situaciones ocurridas a lo largo de un año. Pueden pasar días o semanas sin que el trabajador reciba algún tipo de retroalimentación.</i></p> <p><i>La información sobre el desempeño busca solo la corrección de errores o mejoramiento de debilidades pero no está ligada a planes organizados de mejoramiento y desconoce la información sobre logros o mejorías en el desempeño del trabajador. Además, es poco probable que ese proceso se haga con el acompañamiento de algún jefe del trabajador.</i></p>

	<b>Dimensión/Condición</b>	<b>Observaciones y comentarios del evaluador</b>
<b>Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial</b>	Reconocimiento y compensación	<i>La organización cumple con sus compromisos de pagos y remuneraciones. Los pagos son siempre en las fechas establecidas. No hay atrasos.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración económica / salario</li> <li>• Bienestar social</li> <li>• Oportunidad de desarrollo y ascenso</li> </ul>	<p><i>La organización cuenta con un programa destinado a la realización permanente de actividades de bienestar social en las cuales se refuerzan los vínculos y apoyo social entre trabajadores y se dan pautas para el desarrollo individual y extralaboral de los trabajadores. Los trabajadores conocen las actividades y tienen casi siempre la oportunidad de participar en ellas.</i></p> <p><i>La organización brinda posibilidades de desarrollo a sus trabajadores especialmente en el plano académico por medio del aporte económico de los mismos. También se aportan algunos beneficios extralegales. Esos aspectos les generan a los trabajadores mayor motivación y sentido de pertenencia</i></p>

## FACTORES PROTECTORES Y FACTORES DE RIESGO

### Factores protectores:

En las tablas 27 y 28 se consolidan las variables que desde los resultados de este diagnóstico podrían determinarse como Factores de Protección y Factores de Riesgo. Esta clasificación se hace teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones cuantitativas de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Psicosocial Extralaboral y evaluación de Estrés, así como de la evaluación cualitativa por grupos focales.

Es importante reconocer que las variables que se presentan en la tabla 27 representan factores con ausencia de riesgo o riesgo bajo que posiblemente no están asociadas con síntomas o respuestas de estrés significativas. Estas variables deben ser objeto de acciones o programas de promoción o prevención con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos.

**TABLA 27: Consolidado Factores de Protección.**

<b>Variables Sociodemográficas</b>	
<b>Variable</b>	<b>Condición</b>
Estado civil	Gran parte de los trabajadores viven en pareja (casados o en unión libre). Esta condición les puede proveer de apoyo social in mediato para el afrontamiento de las tensiones intralaborales y extralaborales.
Edad	El promedio de edad de los trabajadores de esta área podría favorecer el afrontamiento de demandas de tipo físico propias del trabajo que realizan cotidianamente.
Nivel de Escolaridad	La escolaridad de casi todos los trabajadores es acorde con el nivel de exigencia de formación académica de sus cargos.
Estrato socio económico	El estrato socio económico de muchos trabajadores de esta área es tres o cuatro, donde por lo general, existen mejores condiciones de vida (acceso a vías, seguridad, educación, salud, etc.) para el desarrollo humano de los trabajadores y sus familias.
Tipo de Contrato	En general, los trabajadores evaluados tienen contratación directa con la empresa. Este tipo de contratación les permite una mejor estabilidad tanto económica como laboral. También le proporciona

	al trabajador mayor tranquilidad frente al cumplimiento de sus responsabilidades familiares y al desarrollo de su proyecto de vida. También se puede convertir en un factor motivacional dentro y fuera de su trabajo.
Tipo de salario	Casi todos los trabajadores cuentan con ingresos fijos, lo cual puede permitirles una mejor planeación y programación de sus pagos o egresos familiares.
Número de horas de la jornada	La jornada de trabajo casi siempre es inferior a las nueve horas al día, situación que puede contrarrestar los efectos de agotamiento y brinda la posibilidad de tiempos adecuados de descanso.

<b>RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – Relación resultados Cuantitativos y Cualitativos</b>		
<b>DOMINIO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</b>	<u>Características del liderazgo (trabajadores de construcciones y mantenimiento).</u> <i>Por lo general, la gestión de los jefes del área facilita o promueve la planeación, el logro de resultados, la asignación de tareas y la solución de problemas. Además, existe una comunicación asertiva, respetuosa y eficiente y el apoyo que brindan los jefes a sus colaboradores es eficiente.</i>	Bajo
	<u>Relaciones sociales.</u> <i>Se encuentra un ambiente laboral caracterizado por clima de cordialidad y respeto entre los compañeros de trabajo. El relacionamiento tiende a ser funcional y bajo parámetros de respeto, compañerismo y colegaje. Los trabajadores destacan con adjetivos muy positivos el clima o ambiente que viven en el área.</i>	Bajo
<b>Demandas del trabajo</b>	<u>Demandas de carga mental.</u> <i>Los trabajadores evaluados posiblemente logran tener un adecuado manejo de las exigencias o demandas del proceso cognitivo que implica sus tareas y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</i>	Bajo
<b>Recompensas</b>	<u>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</u> <i>Para los colaboradores de esta área existe un adecuado sentimiento de orgullo y percepción</i>	Bajo

	<i>de estabilidad laboral por estar vinculados a la organización, así como un sentimiento de autorrealización por efectuar su trabajo.</i>	
	<u>Reconocimiento y Compensación.</u> <i>El conjunto de retribuciones que Efigas S.A. E.S.P. les otorga a sus trabajadores del área en contraprestación por el esfuerzo realizado en el trabajo es valorado positivamente. Esas retribuciones al parecer la mayor parte del tiempo corresponde a reconocimientos, remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</i>	Bajo

<b>RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b>	
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<u>Tiempo fuera del trabajo (trabajadores de construcciones y mantenimiento).</u> <i>Existe un adecuado manejo del tiempo que le dedican a las actividades diferentes de sus responsabilidades laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, atender diligencias personales y domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.</i>	Bajo
<u>Características de la Vivienda y de su entorno.</u> <i>Al parecer las condiciones de las viviendas de muchos de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. son adecuadas. También podría darse la situación que dichas condiciones de esas viviendas o su entorno de favorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. También, que la ubicación de la vivienda facilita el acceso a vías transitables a medios de transporte o a servicios de salud.</i>	Bajo
<u>Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.</u> <i>Para la mayor parte de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. el transporte para acudir al trabajo es eficiente o cómodo. También podría darse la situación que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es reducida.</i>	Bajo

### Factores de Riesgo:

Las variables que se exponen en la tabla 28 son factores que están asociados con niveles respuestas de estrés moderado, alto o muy alto. Por lo tanto, estas variables ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores. En los casos donde el riesgo sea alto o muy alto se requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial.

Después de realizar el diagnóstico del riesgo Psicosocial a los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P., se identificaron los factores de riesgo a los que están expuestos los Operarios; a la luz del modelo *Demanda control de Karasek*, se puede concluir que sobre las condiciones de la tarea en trabajos con altas demandas y bajo control se presentan distintos tipos de efectos (síntomas depresivos, agotamiento o fatiga psicológica insatisfacción laboral), de igual forma también en los trabajos que presentan altas demandas; tales como, tareas conflictivas sobrecarga de trabajo conflicto de roles y elevado ritmo de trabajo, se presentan factores de riesgo.

Así mismo el modelo indica que en las condiciones de la gestión, se presentan factores de riesgo por falta de capacitación, liderazgo inadecuado, técnicas de gestión no efectivas, poca comunicación y relaciones interpersonales.

**TABLA 28: Consolidado Factores de Riesgo.**

Variables Sociodemográficas	
Variable	Condición
<i>Tipo de vivienda</i>	Casi la mitad de los trabajadores habitan en viviendas en arriendo, lo que podría implicar que buena parte de sus ingresos o presupuesto familiar se destinan a un rubro que no facilita el ahorro o la inversión en vivienda propia.
<i>Número de personas económicamente a cargo.</i>	La mayoría de los trabajadores tienen la responsabilidad de sustentar económicamente a un grupo considerable de personas. Esta situación podría limitar las posibilidades de desarrollo propio y de su familia. Además, podría ser fuente de altos niveles de tensión.

RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		
DOMINIO	DIMENSIÓN	Nivel de Riesgo
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	<u>Características del liderazgo (Trabajadores de Emergencias).</u> <i>Se observa que los trabajadores tienen una regular imagen de sus respectivos jefes, lo que podría indicar que los líderes del área pueden tener dificultades para orientarlos, comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente así como para estimular y percibir la participación de sus colaboradores.</i>	Medio
	<u>Retroalimentación del Desempeño.</u> <i>Para los trabajadores aparentemente no existe una adecuada retroalimentación del desempeño, reflejado en la existencia de límites en la información que estos trabajadores reciben de la empresa para poder identificar debilidades o fortalezas en su trabajo.</i>	Medio
Control sobre el trabajo	<u>Claridad del rol.</u> <i>Los trabajadores no tienen claridad o no se les ha dado a conocer información suficiente y eficaz sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo para la empresa por lo que existe riesgo en cuanto a la claridad en sus roles del cargo.</i>	Medio
	<u>Capacitación.</u> <i>Los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. Reflejan dificultades en el acceso a las actividades de capacitación pues a su parecer este puede ser limitado o inexistente. También podría darse que las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo de su trabajo.</i>	Medio
	<u>Participación y Manejo del Cambio.</u> <i>Al parecer los colaboradores carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio en su área o puesto de trabajo o también que en los proceso de cambio se ignoran sus aportes y opiniones.</i>	Alto
	<u>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.</u> <i>Podría darse la situación en los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. el trabajo impida o limite a los trabajadores que tienen adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos o habilidades. También que en oportunidades se podrían estar asignando tareas para las cuales los trabajadores no se encuentran calificados.</i>	Medio
	<u>Control y autonomía sobre el trabajo.</u> <i>Los colaboradores tienen un margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo restringido o inexistente, además, el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales también puede ser restringido o inexistente.</i>	Alto

Demandas del trabajo	<u>Demandas ambientales y esfuerzo físico.</u> <i>La labor que habitualmente realizan podría acarrearles un importante esfuerzo físico o adaptativo que a su vez, les genera una importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente de su desempeño laboral; en esto se pueden contar factores como el ruido, iluminación, temperatura, ventilación, etc.</i>	Alto
	<u>Demandas emocionales.</u> <i>Entre los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. podrían existir dificultades por exigencias relativas a situaciones afectivas y emocionales asociadas con las tareas que ellos hacen por lo cual, dichas tareas tienen el potencial de afectar o interferir con sus sentimientos y emociones.</i>	Alto
	<u>Demandas cuantitativas.</u> <i>Se observa que los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. tienen dificultades frente al tiempo del que disponen para ejecutar sus tareas, pues al parecer ese tiempo es insuficiente para atender el volumen de trabajo asignado, por lo tanto, requieren trabajar a un ritmo muy rápido, o bajo presión de tiempo, limitar el número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</i>	Medio
	<u>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.</u> <i>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo pueden estar afectando negativamente su vida personal y familiar.</i>	Medio
	<u>Exigencias de responsabilidad de cargo.</u> <i>Muy seguramente los colaboradores deben asumir de manera directa la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; constantemente deben supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, manejar información confidencial, seguridad o salud de otras personas.</i>	Alto
	<u>Consistencia del rol.</u> <i>Aparentemente se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</i>	Medio
	<u>Demandas de la jornada de trabajo.</u> <i>Los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. se trabajan en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</i>	Alto



<b>RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b>	
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<p><i>Tiempo fuera del trabajo (Trabajadores de Emergencias).</i>  <i>Al parecer en estos colaboradores se presentan dificultades para el manejo del tiempo que le dedican a actividades diferentes a sus responsabilidades laborales, como descasar, compartir con la familia y amigos, atender diligencias personales y domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.</i></p>	Medio
<p><i>Relaciones familiares.</i>  <i>La interacción de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. con sus núcleos familiares puede tener características disfuncionales en la mayoría de los casos. Además, los trabajadores podrían tener facilidades para recibir ayuda u apoyo social por parte de sus familiares.</i></p>	Medio
<p><i>Comunicación y Relaciones Interpersonales.</i>  <i>Se evidencia que en la mayoría de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. En otros casos la relación con amigos o allegados podría ser conflictiva.</i></p>	Medio
<p><i>Situación Económica del Grupo Familiar.</i>  <i>Con relación a la situación económica del grupo familiar de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. se encontró que sus ingresos familiares no siempre son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar o que también, existen deudas económicas difíciles de solventar.</i></p>	Medio
<p><i>Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo.</i>  <i>Se observa que las situaciones de la vida familiar o personal de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</i></p>	Alto

<b>ESTRES</b>	
<p><i>Nivel de estrés en trabajadores de emergencias</i>  <i>Podría ser indicador de una respuesta de estrés alta. Por lo anterior, en estos trabajadores los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y Extralaboral que pudiera tener a alguna relación con los efectos identificados.</i></p>	Alto
<p><i>Nivel de estrés en trabajadores de construcciones y mantenimiento.</i>  <i>Podría tratarse del indicador de una respuesta de estrés moderada. Por lo anterior, en los trabajadores de esta área los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en su salud.</i></p>	Medio

## ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se exponen los principales elementos para analizar de las variables Sociodemográficas recolectados a partir de la Ficha de Datos Generales Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

El nivel de participación en la evaluación fue significativo y bajo parámetros de valides estadística, pues de los 31 Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. que se había proyectado inicialmente evaluar participaron 27, es decir, 87% de la población proyectada. Esta condición favorece los índices de representatividad de la muestra y de los resultados del estudio.

1. El género masculino represento el 100% de la muestra.
2. El rango de edad de la muestra más representativa fue 31 a 40 años (71%), mientras que 22% tienen entre 41 y 50 años. No se presentaron casos de trabajadores de 51 años o más. Lo anterior implica que la mayor parte de los trabajadores (78%) tienen menos de 40 años con un promedio de edad de 37 años.
3. El 41% de la muestra su estado civil es unión libre y 33% es casado, lo que significa que el 74% de la población vive en pareja. De otra parte, el 22% de la muestra son solteros.
4. El nivel de escolaridad más representativo de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. es de Técnico/Tecnólogo completo con el 67% de los casos, seguido de los trabajadores con nivel de Técnico/Tecnólogo incompleto en el 15% de la muestra. En general, el 85% de la muestra tienen niveles de escolaridad igual o superior a Técnico/Tecnólogo.
5. El sitio de residencia con mayor representatividad estadística es Manizales (Caldas), donde vive 33% de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. En orden de significancia

estadística le siguen Pereira y Armenia (22% cada una). También tienen domicilio en Dosquebradas y otros municipios de la zona (21%).

6. La ciudad sede de trabajo con mayor representación en la muestra fue Pereira con el 37% de la muestra. Luego siguen Manizales con 33% y Armenia con 30% de representación.
7. En cuanto al proceso que apoyan en el área se clasificaron así: Ingeniería y Construcciones 37% en cada uno de los casos y Mantenimiento y redes el 26% del total de la muestra.
8. 59% de la muestra manifestaron que su vivienda se encuentra ubicada en estrato 3. En estrato 1 están ubicadas el 7% de las residencias de los trabajadores, mientras que el 30% lo están en estrato 3. También se presentó un caso de trabajador en estrato 4.
9. Según los trabajadores el 33% de ellos viven en vivienda propia, el 45% en arriendo y 22% de ellos en una vivienda familiar.
10. El número promedio de personas que dependen económicamente de los trabajadores es casi de 3. Se encuentra que en los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. el 47% de los trabajadores tienen 3 o más personas a su cargo económicamente. 52% de los trabajadores tienen a 1 o 2 personas que dependen económicamente de ellos.
11. El 100% de los trabajadores de la muestra reportaron cargos de tipo de cargo profesional, técnico o tecnólogo lo cual corresponde al nivel de escolaridad de la mayoría de ellos..
12. El tipo de salario para la mayor parte de la muestra es Fijo en el 100% de los casos.
13. De acuerdo al tipo de contratación se halló que el 85% de la muestra manifiestan tener contratación indefinida. El 15% restante tienen contratación temporal a menos de un año, por prestación de servicios o por cooperativa.

14. El 56% de los trabajadores reportaron que trabajaban 8 horas al día y el 44% dicen trabajar 9 horas al día. El promedio de horas de trabajo al día reportada por los trabajadores evaluados esta en 8,2 horas.
15. En promedio de antigüedad en la empresa es de casi 5 años y en el cargo es de aproximadamente 3 años. El rango de antigüedad en la empresa va de 1 o menos años hasta los 14 años y en el cargo es también de menos de un año hasta los 14. Respecto a la antigüedad en la empresa se encuentra que el 67% de los trabajadores de la muestra tienen menos de 5 años en la empresa. 85% de los trabajadores de la muestra tienen 5 o menos años en el cargo.

Las siguientes son los principales puntos de análisis extraídos de los resultados de la evaluación de datos Objetivos (cuantitativos) por medio de las pruebas: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A), Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y el cuestionario para la Evaluación de Estrés.

1. Por medio de esta evaluación se encontró que los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. existe un nivel de riesgo Psicosocial Intralaboral Medio, el cual es un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores de esta área.
2. Se observa que los trabajadores tienen una regular imagen de sus respectivos jefes, lo que podría indicar que los líderes del área pueden tener dificultades para orientarlos,

comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente así como para estimular y percibir la participación de sus colaboradores.

3. En cuanto a las relaciones sociales se halló que al parecer en el trabajo en esta área existen pocas o nulas posibilidades de contacto entre trabajadores. También podría ser indicador que se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. También podrían existir deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
4. Para los trabajadores aparentemente no existe una adecuada retroalimentación del desempeño, reflejado en la existencia de límites en la información que estos trabajadores reciben de la empresa para poder identificar debilidades o fortalezas en su trabajo.
5. Los trabajadores no tienen claridad o no se les ha dado a conocer información suficiente y eficaz sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo para la empresa por lo que existe riesgo en cuanto a la claridad en sus roles del cargo.
6. Se encontró que los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. reflejan dificultades en el acceso a las actividades de capacitación pues a su parecer este puede ser limitado o inexistente. También podría darse que las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo de su trabajo.
7. Los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. consideran que carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio en su área o puesto de trabajo o también que en los proceso de cambio se ignoran sus aportes y opiniones.
8. Podría darse la situación en los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. el trabajo impida o limite a los trabajadores que tienen adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos o

- habilidades. También que en oportunidades se podrían estar asignando tareas para las cuales los trabajadores no se encuentran calificados.
9. Según los resultados de la prueba Intralaboral los trabajadores tienen un margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo restringido o inexistente, además, el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales también puede ser restringido o inexistente.
  10. En esta evaluación se halló que los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. tienen limitaciones frente a la posibilidad que su trabajo les ofrece para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y la autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que en algunos de los trabajadores reflejan dicha limitación.
  11. Para los trabajadores de esta área el trabajo que hacen podría acarrearles un importante esfuerzo físico o adaptativo que a su vez, les genera una importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente de su desempeño laboral; en esto se pueden contar factores como el ruido, iluminación, temperatura, ventilación, etc.
  12. Entre los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. podrían existir dificultades por exigencias relativas a situaciones afectivas y emocionales asociadas con las tareas que ellos hacen por lo cual, dichas tareas tienen el potencial de afectar o interferir con sus sentimientos y emociones.
  13. Se observa que los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. tienen dificultades frente al tiempo del que disponen para ejecutar sus tareas, pues al parecer ese tiempo es insuficiente para atender el volumen de trabajo asignado, por lo tanto, requieren trabajar a

- un ritmo muy rápido, o bajo presión de tiempo, limitar el número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
14. Según parece, para los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo pueden estar afectando negativamente su vida personal y familiar.
  15. Los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. muy seguramente deben asumir de manera directa la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; constantemente deben supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, manejar información confidencial, seguridad o salud de otras personas.
  16. Los trabajadores evaluados posiblemente logran tener un adecuado manejo de las exigencias o demandas del proceso cognitivo que implica sus tareas y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.
  17. Para los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. aparentemente se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
  18. Según los resultados de la prueba Intralaboral, los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. trabajan en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
  19. Para los colaboradores de esta área existe un adecuado sentimiento de orgullo y percepción de estabilidad laboral por estar vinculados a la organización, así como un sentimiento de autorrealización por efectuar su trabajo.

20. El conjunto de retribuciones que Efigas S.A. E.S.P. le otorga a sus trabajadores del área en contraprestación por el esfuerzo realizado en el trabajo es valorado positivamente. Esas retribuciones al parecer la mayor parte del tiempo corresponden a reconocimientos, remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.
21. En cuanto al riesgo Psicosocial Extralaboral de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. se encontró que ese riesgo está clasificado en el nivel de riesgo Bajo, lo cual indica que las variables extralaborales posiblemente no están relacionadas con síntomas o respuestas de estrés significativas.
22. En los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. al parecer existe un adecuado manejo del tiempo que le dedican a las actividades diferentes de sus responsabilidades laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, atender diligencias personales y domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
23. Según los resultados de la prueba de riesgo psicosocial extralaboral, la interacción de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. con sus núcleos familiares puede tener características disfuncionales en la mayoría de los casos. Además, los trabajadores podrían tener facilidades para recibir ayuda u apoyo social por parte de sus familiares.
24. Se evidencia que en la mayoría de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. En otros casos la relación con amigos o allegados podría ser conflictiva.
25. Con relación a la situación económica del grupo familiar de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. se encontró que sus ingresos familiares no siempre son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar o que también, existen deudas económicas difíciles de solventar.



26. Al parecer las condiciones de las viviendas de muchos de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. son adecuadas. También podría darse la situación que dichas condiciones de esas viviendas o su entorno favorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. También, que la ubicación de la vivienda facilita el acceso a vías transitables a medios de transporte o a servicios de salud.
27. Por lo encontrado en esta evaluación se observa que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador Operario Gasista de Efigas S.A. E.S.P. afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
28. Para la mayor parte de Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. el transporte para acudir al trabajo es eficiente o cómodo. También podría darse la situación que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es reducida.
29. En relación con la variable estrés, se encontró que el nivel promedio de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P. se clasifica en el nivel de riesgo alto, indicador de una respuesta de estrés alta. Por lo anterior, en los trabajadores de esta área los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y Extralaboral que pudiera tener alguna relación con los efectos identificados.

Las siguientes son los principales puntos de análisis extraídos de los resultados de la evaluación de datos subjetivos (cualitativos) por medio de los grupos focales en las áreas Clave y de Apoyo de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.

Se identificaron como dimensión que pueden representar riesgo psicosocial:

Retroalimentación del desempeño:

1. *Posibilidad de recibir retroalimentación:* La empresa tiene un sistema o proceso estándar para la evaluación del desempeño de los trabajadores, pero ese proceso solo se da una vez al año y no tiene seguimiento. Los jefes brindan información de manera ocasional e informal.
2. *Oportunidad la Retroalimentación recibida:* El proceso de retroalimentación estándar de la empresa se desarrolla solo una vez al año y casi nunca tiene continuidad. Pueden pasar días o semanas sin que el trabajador reciba algún tipo de retroalimentación.
3. *Utilidad de la Retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador:* La información sobre el desempeño no está ligada a planes organizados de mejoramiento y desconoce la información sobre logros o mejoras en el desempeño del trabajador.

Características del Liderazgo (Proceso de Ingeniería o Emergencias)

1. *Planificación y asignación del trabajo:* Buena parte de las actividades no se realizan bajo condiciones de planeación y en otras ocasiones lo planeado no es lo que termina ejecutándose.
2. *Consecución y logro de resultados:* En pocas ocasiones se orienta frente a los objetivos o resultados esperados para el área. Tampoco se exponen los resultados alcanzados por el área.

3. *Resolución de conflictos:* Aunque los conflictos en el área suelen ser excepcionales, los trabajadores consideran que las pocas ocasiones en que se presentan, la figura de líder tiende a ser pasiva frente a los mismos lo que conduce a que los conflictos perduren más tiempo del necesario.
4. *Participación que brinda a colaboradores:* La posibilidad de participar en las decisiones o cambios en el área tiende a ser excepcional. Al parecer uno de los factores que influye en esta situación es debido a que el proceso está diseñado de forma tal que las posibilidades de participación de los trabajadores son escasas.
5. *Motivación del equipo de trabajo:* La motivación en esta área es prácticamente inexistente, por lo que los trabajadores no reconocen esa práctica en el área.
6. *Comunicación y Relación con los Colaboradores:* Para buena parte de los trabajadores de esta área la comunicación con el jefe puede llegar a ser contradictorio, agresivo e irritante, por eso se han presentados algunas disputas o conflictos entre las dos partes.
7. *Apoyo social que brinda a sus colaboradores:* Debido a la alta carga laboral que existe en la figura del jefe del área son pocas las posibilidades de recibir apoyo por su parte.

### Relaciones sociales en el trabajo

*Posibilidad de contrato e interacción con otras personas:* El contacto con otros compañeros de trabajo a lo largo la jornada tiende a ser escaso. También se observa que la participación de los trabajadores en actividades sociales del área se limita debido a que su trabajo es constantemente fuera de las instalaciones de la empresa.

**Se identificaron como dimensiones que no representan riesgo psicosocial en el área:**

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

1. *Recompensas derivadas del sentimiento de pertenencia a la organización:* Los trabajadores consideran que existen diversos factores que les permiten sentirse recompensados por la empresa: el agradable o positivo ambiente de trabajo que impera en la empresa y en el área, así como el buen trato y el colegaje. Además, consideran que la empresa es una organización recomendable para trabajar y con la cual se sienten muy identificados.
2. *Recompensas derivadas de la estabilidad que brinda la organización:* La mayor parte de los trabajadores sienten estabilidad en sus puestos de trabajo. Los índices de rotación de personal de la empresa y del área tienden a ser bajos.
3. *Recompensas derivadas del sentimiento de autorrealización por el trabajo:* Los trabajadores se dedican a labores relacionadas con su experiencia y formación laboral logrando el desarrollo laboral y profesional. Muchos de ellos han podido avanzar en el desarrollo de habilidades para mejorar sus puestos de trabajo o profesión.

Relaciones Sociales en el trabajo.

1. *Características y calidad de las interacciones:* Se encuentra un ambiente laboral caracterizado por clima de cordialidad y respeto entre los compañeros de trabajo. El relacionamiento tiende a ser funcional y bajo parámetros de respeto, compañerismo y colegaje. Los trabajadores destacan con adjetivos muy positivos el clima o ambiente que viven en el área.
2. *Apoyo social de los compañeros:* Los colaboradores manifiestan su permanente disposición a colaborar entre sí, sienten que los demás tienen esa misma disposición

hacia ellos. Casi siempre existe orientación de los trabajadores de esta área hacia la cooperación en el logro de los objetivos en cada uno de los proyectos.

3. *Cohesión del grupo*: La disposición de las tareas implica el desarrollo del trabajo en equipo para alcanzar las metas de producción. Buena parte del tiempo las relaciones entre los trabajadores del área son de unión y confraternidad. Se brindan ayuda ante dificultades de carácter Intralaboral o extralaboral.

### Reconocimiento y compensación

1. *Remuneración económica / salario*: La organización cumple con sus compromisos de pagos y remuneraciones. Los pagos son siempre en las fechas establecidas. No hay atrasos.
2. *Bienestar social*: La organización cuenta con un programa destinado a la realización permanente de actividades de bienestar social en las cuales se refuerzan los vínculos y apoyo social entre trabajadores y se dan pautas para el desarrollo individual y extralaboral de los trabajadores. Los trabajadores conocen las actividades y tienen casi siempre la oportunidad de participar en ellas.
3. *Oportunidad de desarrollo y ascenso*: La organización brinda posibilidades de desarrollo a sus trabajadores especialmente en el plano académico por medio del aporte económico de los mismos. También se aportan algunos beneficios extralegales. Esos aspectos les generan a los trabajadores mayor motivación y sentido de pertenencia

**PLAN DE INTERVENCION FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**  
**OPERARIOS GASISTAS EFIGAS S.A E.S.P.**

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones:

Las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de enfermedad, las de alivio del estrés, las de mejora del autocontrol, la eficacia personal y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

1. Basados en los resultados expuestos es muy importante adelantar acciones que lleven a tomar medidas correctivas y que también estén enmarcados en políticas de orden preventivo en los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.
2. Desarrollar en los trabajadores con personal a cargo (especialmente del procesos ingeniería y emergencias) un liderazgo eficaz con el fin que optimicen sus competencias para facilitar la integración de sus equipos de trabajo, motiven el personal, manejen el empoderamiento y actúen como multiplicadores en este proceso, dentro de la perspectiva de la administración moderna.
3. Es de vital importancia que la organización brinde a los trabajadores con personal a cargo elementos por medio de la comunicación efectiva y retroalimentación para que esté logre tener claridad sobre el papel que desempeña en su organización así como los objetivos, funciones y resultados que de él se espera.
4. Brindar herramientas a los líderes sobre la administración de las personas con el fin de que puedan hacer gestión y tomar decisiones que permitan optimizar este recurso, realizar

cambios de aquellos procesos administrativos que requieren ajuste y que están siendo fuente de riesgo.

5. De igual manera programar capacitaciones con trabajadores con cargos o nivel de jefatura, técnicos, tecnólogos y profesionales sobre el manejo y administración del tiempo con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de organizar y planear las tareas y el tiempo como factor clave de éxito profesional y personal.
6. Realizar Reuniones Efectivas de trabajo donde participen activamente tanto los jefes de área como los trabajadores de la misma. Con esta estrategia se deben buscar soluciones prácticas a procesos y reprocesos administrativos que generan mayor desgaste de tiempo entre otras problemáticas: (*Las soluciones más prácticas y efectivas surgen muchas veces de los mismos trabajadores, ellos conocen mejor el proceso*). Esta metodológica debe ser liderada por él o los jefes y en lo posible debe adelantarse en todas las áreas o subareas de trabajo.
7. Generar un proceso en el que la organización revise y haga estudios de tiempos de trabajo para que se establezcan ritmos y jornadas laborales coherentes con las demandas de trabajo y la características de los trabajadores, con el fin de tomar medidas correctivas (por medio de la reingeniería de procesos, restructuración de funciones o si el caso lo amerita, incorporación de más personal).
8. Identificar y corregir con los trabajadores aquellas condiciones o tareas que encuentran como inconsistentes, contradictorias o incompatibles a lo largo de la jornada de trabajo. Esta recomendación aplica especialmente para trabajadores con cargos o nivel de jefatura, técnicos, tecnólogos y profesionales.

9. Crear planes de capacitación orientados a desarrollar competencias en atención al cliente, principalmente sobre atención de clientes altamente demandantes y con actividades tipo socio drama.
10. Generar condiciones óptimas para que los programas existentes destinados a la evaluación del desempeño sean efectivamente un medio para que el trabajador conozca sus fortalezas y debilidades y al tiempo se establezcan planes de desarrollo que le conduzcan a un mejoramiento personal y profesional continuo. Paralelamente, la gestión de los líderes de procesos debe orientarse a apoyar este proceso de evaluación enfocándose no solo en los aspectos por mejorar sino también en destacar los logros de sus colaboradores.
11. Es necesario generar espacios de formación y capacitación en los que se brinden herramientas, conceptos y estrategias para que los trabajadores puedan hacer una autoevaluación de las creencias, diálogo interno, sensaciones y emociones que operan, bloquean y/o facilitan el manejo de la economía y a su vez identificar las estrategias externas y herramientas para hacer uso adecuado del dinero.
12. Realizar visitas a puestos de trabajo que le permitan a los trabajadores optimizar sus recursos y prevenir la tensión por inadecuadas posturas. En este sentido también es recomendable realizar visitas de Inspección para el mejoramiento de las condiciones locativas que pueden generar riesgos de tipo físico como falta de espacios o hacinamiento y ruido, calor, y de ser necesario, hacer mediciones ambientales de este último factor.
13. Realizar actividades en cuales los trabajadores adquieran herramientas prácticas que les permitan el desarrollo de habilidades de manejo de la tensión laboral y fortalecimiento de recursos personales para enfrentar problemas de la vida cotidiana y especialmente del trabajo.



14. Reforzar en los trabajadores la necesidad de incorporar hábitos relacionados con un estilo de vida saludable como el deporte, la relajación, la alimentación balanceada, no consumo de SPA, entre otras. Esto podría facilitar en ellos el afrontamiento de las demandas ambientales y de esfuerzo físico.
15. Para profundizar la anterior recomendación, sería recomendable reforzar las actividades y programas orientados a las pausas activas así como el uso creativo y recreativo del tiempo libre y hábitos de vida saludable.
16. Identificar dificultades, problemas o riesgos y las causas que generan conflictos de convivencia extralaboral y la forma de abordarlos y prevenirlos brindando herramientas que les permitan mejorar sus relaciones familiares apuntando a la disminución de los riesgos en el ámbito extralaboral.
17. Sensibilizar y brindar estrategias para un uso creativo y recreativo del tiempo libre en el ámbito extralaboral a aquellos trabajadores del proceso de ingeniería y emergencias.
18. Identificar dificultades, problemas o riesgos y las causas que generan conflictos de convivencia y la forma de abordarlos y prevenirlos brindando herramientas que les permitan a los trabajadores mejorar sus relaciones familiares apuntando a la disminución de los riesgos en el ámbito extralaboral.
19. Sensibilizar a los trabajadores en alternativas de abordaje de las dificultades familiares, comunicación asertiva y en la toma de decisiones para un mejor ajuste y adaptación al sistema social y familiar.

De igual manera y a luz de la resolución 2646-2008, se debe mantener el compromiso de monitorear periódicamente la presencia de riesgo psicosocial en la empresa. Hacer una

evaluación por lo menos cada dos años siempre y cuando se hubiesen adelantado actividades de intervención y prevención señaladas en este documento antes del siguiente monitoreo.

Se establecen las propuestas a partir del diagnóstico de riesgo psicosocial con el fin de minimizar el impacto de los factores de riesgo y maximizar la influencia de los factores protectores de los operarios gasistas de Efigas S.A. E.S.P.

### Cuestionario de Estrés

Variable	Trabajadores de nivel de Jefes, profesionales o técnicos.	
	Media	Riesgo
Puntaje Total Estrés	18,3	ALTO

### INTERVENCIÓN FACTORES ESTRÉS

#### Dirigido solamente a los Operarios Gasistas

FACTOR O RIESGO	Nivel alto de estrés – Demandas cuantitativas – Demandas de la jornada de trabajo
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Opción A. Estudios y análisis de tiempos y cargas de trabajo Opción B. Aumento de número de trabajadores en emergencias.
RESPONSABLE(S)	Opción A. Gestión humana solicita y Calidad ejecuta Opción B. Subgerencia técnica
FECHA INICIO	Opción A. Primera semana de Abril de 2013 Opción B. En proceso
FECHA FIN	Mayo de 2013
FACTOR O RIESGO	Nivel alto de estrés - Demandas ambientales y esfuerzo físico.
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Reforzar en los trabajadores la necesidad de incorporar hábitos relacionados con un estilo de vida saludable. Gestión ante EPS´s para programa de riesgo cardiovascular
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana – Subgerencia técnica

FECHA INICIO	Primera Semana de Mayo de 2013
FECHA FIN	Primera Semana de Junio de 2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Nivel alto de estrés</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Evaluación medica ocupacional para determinar efectos en la salud en trabajadores con alto nivel de estrés y niveles altos o muy altos de riesgo psicosocial Intralaboral. Remisión a EPS para determinar efectos en la salud en trabajadores con alto nivel de estrés y niveles altos o muy altos de riesgo psicosocial extralaboral.
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana – Subgerencia técnica
FECHA INICIO	22 de Abril de 2013
FECHA FIN	26 de Abril de 2013

### Factores psicosociales intralaborales

DOMINIO	DIMENSIÓN	NIVEL DE RIESGO
<i>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</i>	Características del liderazgo (Trabajadores de Emergencias).	Medio
	Retroalimentación del Desempeño	Medio

### INTERVENCIÓN FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES

<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Características del liderazgo</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Coaching
POBLACION OBJETO	Líderes y Jefes de proceso
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana
FECHA INICIO	03 Abril de 2013
FECHA FIN	30 Abril de 2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Características del liderazgo</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Desarrollar habilidades y competencias para la comunicación asertiva.- SINTONIZATE
POBLACION OBJETO	Líderes y Jefes de proceso
RESPONSABLE(S)	Gestión humana
FECHA INICIO	En proceso
FECHA FIN	Agosto de 2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Características del liderazgo</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Desarrollo de habilidades para las administración efectiva del tiempo - Coaching
POBLACION OBJETO	Líderes y Jefes de proceso
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana
FECHA INICIO	Abril de 2013
FECHA FIN	Abril de 2013

FACTOR O RIESGO	Retroalimentación del Desempeño
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Generar condiciones óptimas para que los programas existentes destinados a la evaluación del desempeño sean efectivamente un medio para que el trabajador conozca sus fortalezas y debilidades. (ya se ajustó el proceso) <b>REFORZAR</b>
POBLACION OBJETO	Todo el personal
RESPONSABLE(S)	Gestión humana – Jefes de área
FECHA INICIO	En proceso
FECHA FIN	Permanente

DOMINIO	DIMENSIÓN	NIVEL DE RIESGO
<i>Control sobre el Trabajo</i>	Claridad del rol.	Medio - Alto
	Capacitación.	Medio
	Participación y Manejo del Cambio	Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo.	Alto

FACTOR O RIESGO	Claridad del Rol – Consistencia del rol
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Establecer espacios formales en los que el trabajador pueda determinar plenamente los objetivos, funciones, alcances y resultados que se esperan de su trabajo. - <b>café con el gerente – grupos primarios por área – entre nosotros</b>
POBLACION OBJETO	Jefes y líderes de proceso – Técnicos
RESPONSABLE(S)	Jefes y líderes de proceso - Gerencia – Subgerencias – directores - Gestión Humana
FECHA INICIO	En proceso
FECHA FIN	Permanente

<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Capacitación</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	A. Determinar estrategias que permitan la implementación de los planes de capacitación, formación y desarrollo B. Plan de desarrollo
POBLACION OBJETO	Jefes y líderes de proceso – Técnicos
RESPONSABLE(S)	Jefes de área y gestión humana
FECHA INICIO	Abril
FECHA FIN	2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Participación y manejo del cambio</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Realizar Reuniones Efectivas de trabajo donde participen activamente tanto los jefes de área como los trabajadores de la misma. – grupo primario
POBLACION OBJETO	Jefes y líderes de proceso – Técnicos
RESPONSABLE(S)	Jefes y líderes de proceso- gestión humana
FECHA INICIO	En proceso
FECHA FIN	Permanente
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Control y autonomía sobre el trabajo – Exigencias de responsabilidad del cargo</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Desarrollo de habilidades para la autogestión y el aprovechamiento de las redes sociales. – Acompañamiento individual
POBLACION OBJETO	Técnicos
RESPONSABLE(S)	Gestion Humana
FECHA INICIO	Abril
FECHA FIN	2014

<b>DOMINIO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<i>Demandas del Trabajo</i>	Demandas ambientales y esfuerzo físico.	Alto
	Demandas emocionales.	Alto
	Demandas cuantitativas.	Medio
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	Medio
	Exigencias de responsabilidad de cargo.	Alto
	Consistencia del rol	Medio
	Demandas de la jornada de trabajo	Alto

<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Demandas ambientales y esfuerzo físico.</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Visitas o inspecciones de ambientes de trabajo: "UN DIA EN"
POBLACION OBJETO	Operarios Gasistas
RESPONSABLE(S)	Gestión humana
FECHA INICIO	Abril
FECHA FIN	Permanente
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Alto nivel de tensión o estrés - Demandas ambientales y esfuerzo físico.</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Reforzar el programa de pausas activas y prevención de L.O.M.
POBLACION OBJETO	Operarios Gasistas
RESPONSABLE(S)	Gestión humana – Jefes y líderes de área
FECHA INICIO	Abril de 2013
FECHA FIN	Abril de 2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Demandas emocionales.</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Crear planes de capacitación orientados a desarrollar competencias en atención al cliente.
POBLACION OBJETO	Operarios Gasistas
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana
FECHA INICIO	Julio 2013
FECHA FIN	Septiembre de 2013

### Factores psicosociales Extralaborales

<b>RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b>	
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Tiempo Fuera del trabajo (Trabajadores de Emergencias).	Medio
Relaciones familiares	Medio
Comunicación y Relaciones Interpersonales.	Medio
Situación Económica del Grupo Familiar (Trabajadores con cargos o nivel de jefatura, técnicos, tecnólogos y profesionales).	Medio
Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	Medio

### INTERVENCIÓN FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Situación Económica del Grupo Familiar</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Formación y capacitación en manejo de la economía familiar.
POBLACION OBJETO	Técnicos y sus familias
RESPONSABLE(S)	Gestión humana (Cajas de compensación, Sena, Fondos de Pensiones)
FECHA INICIO	Julio de 2013
FECHA FIN	Julio de 2013
<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Tiempo Fuera del trabajo</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Sensibilizar y brindar estrategias para un uso creativo y recreativo del tiempo libre en el ámbito extralaboral.
POBLACION OBJETO	Trabajadores del proceso de ingeniería y emergencias.
RESPONSABLE(S)	Gestión Humana
FECHA INICIO	Abril de 2013
FECHA FIN	Abril de 2013



<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>Comunicación y Relaciones Interpersonales.</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Brindar herramientas que les permitan mejorar sus relaciones familiares apuntando a la disminución de los riesgos en el ámbito extralaboral.
POBLACION OBJETO	Técnicos y sus familias
RESPONSABLE(S)	Gestión humana
FECHA INICIO	Abril - Septiembre
FECHA FIN	Septiembre de 2013

**GENERAL**

<b>FACTOR O RIESGO</b>	<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>
RECOMENDACIÓN O ACCIONES	Monitorear periódicamente la presencia de riesgo psicosocial en la empresa.
POBLACION OBJETO	Operarios Gasistas
RESPONSABLE(S)	Salud Ocupacional- Gestión Humana
FECHA INICIO	2014
FECHA FIN	2014

## INDICADORES DE IMPACTO

Indicadores de la Empresa EFIGAS S.A. E.S.P., que se ven afectados por los riesgos psicosociales existentes en los Operarios Gasistas.

***Rotación de personal:*** Este indicador nos muestra la relación porcentual que existe entre los Ingresos y Egresos de personal en relación al promedio de empleados de la empresa en un determinado periodo. Si el índice es muy alto puede perjudicar la productividad de la empresa y con frecuencia es un síntoma de otros problemas

Para este caso podemos relacionar los riesgos psicosociales existentes en los Operarios Gasistas de la Empresa EFIGAS S.A. E.S.P., con las renunciaciones o despidos que se puedan presentar.

***Ausentismos:*** El indicador de ausentismos se ve afectado por las incapacidades por enfermedad general, profesional o accidentes de trabajo, que tengan los trabajadores de las empresas, en este caso los Operarios Gasistas.

***Medición del Clima Laboral:*** Para este caso, si no se realiza una intervención a los riesgos psicosociales de los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P., estos afectarán negativamente la medición del clima laboral, debido a que su entorno laboral se refleja en esta medición.

***Desempeño laboral:*** Si los operarios gasistas presentan riesgo psicosocial, es muy posible que no cuenten con toda su capacidad para desempeñar su labor, esto hará que el cumplimiento de los objetivos individuales y a su vez los colectivos se vean afectados.

## ALCANCES

La investigación realizada nos llevo a obtener el diagnóstico acertado de los factores de riesgo psicosocial y los factores protectores presentes en el grupo de Operarios Gasistas de la Empresa Efigas S.A. E.S.P.

De igual forma el plan de intervención que se diseñó y se presentó a las personas interesadas en la Empresa, fue aceptado y puesto en marcha, para iniciar con la disminución de los riesgos existentes en los Operarios Gasistas de Efigas S.A. E.S.P.

Así mismo esta investigación sirvió de inicio para la identificación, diagnóstico e intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Empresa EFIGAS S.A. E.S.P.,

## LIMITACIONES

Para la realización de esta investigación en la Empresa Efigas S.A. E.S.P., en la cual se está llevando a cabo la identificación riesgo psicosocial de los Operarios Gasistas de las ciudades de Pereira, Armenia y Manizales, una de las limitaciones más sobresalientes fue el poco tiempo con el que contaban los Operarios Gasistas para asistir a cada una de las actividades programadas, esto debido al ritmo de trabajo tan alto que presentan, esto llevo a que no se contara con la participación de los 31 Operarios Gasistas de la Empresa, y que alguna de las actividades se realizará en día libre para algunos.

Adicionalmente la ARP a la cual está afiliada la empresa tiene su sede en la ciudad de Cali, y por consiguiente el apoyo del psicólogo especialista en salud ocupacional lo brindan desde esa misma ciudad, lo cual limita las capacitaciones, las reuniones y la información solicitada.

## REFERENCIAS

- Bossa (1995, citado por Sierra et al., 2009)
- Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral, 1.
- Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador.
- European Agency for Safety and Health at Work (2007). Annual Report 2007. UE-OSHA.
- GOMEZ SIERRA, Francisco. Constitución Política de Colombia. Anotada. 2009 Artículo 25.
- González Cabanach. 1998 citado en Doval et. al, 2004.
- Ivancevich, J.M (1985) Estrés y trabajo. Trillas.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Ista 2002.  
Estudio sobre necesidades de formación en prevención de riesgos psicosociales para delegados/as de prevención. FOREM, Madrid, 2000.
- Johnson JV, Hall E. Job strain, work place social support and cardiovascular disease: 1988.
- Karasek R.A. Job demands, 1979.
- Karasek R, Baker D, Marxer F, Ahlbom A, Theorell T. Job decision latitude. 1981.
- Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
- Ministerio de la protección social. Resolución Numero 2646 de 2008.  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Ministerio de la protección social. Sistema General de Riesgos Profesionales (decreto legislativo 1295/94).
- OIT, Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, 1998.
- OIT 2005, Salud y riesgos psicosociales.
- OIT (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT.
- Peiró, J. M. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.
- Salud Ambiental y ocupacional - CENDEISSS.  
<http://www.cendeiss.sa.cr/cursos/decimasaludocupacional.pdf>

Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

SATSE, Evolución del concepto estrés.1.



Sierra, Guecha y Rodríguez .2004

Slipack 1996, Los tipos de estrés laboral, 1.

Villalobos J. (1999). Estrés y Trabajo. Enfermedades por Estrés, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

## ANEXOS

## Anexo 1: (Ficha de datos generales)

 <p>Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p>	 <p>Pontificia Universidad JAVERIANA</p>
---	--

Fecha de aplicación:  /  /

dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

### FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pensive Universidad  
JAVERIANA

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

--	--





11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Derecho y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
FUNDADA EN 1622

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>


**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**


Anexo 2: (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma A)

Fecha de aplicación:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	dd	mm	aaaa
Número de identificación del respondiente (ID):	<input type="text"/>		

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA A**

  
Libertad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

 Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



## QUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>          </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social  
Justicia y Coesión



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.


Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.


		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

## Anexo 3: (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral)

Fecha de aplicación:	<input type="text"/>
	dd mm aaaa
Número de identificación del respondiente (ID):	<input type="text"/>

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES  
EXTRALABORALES**

  
Liberad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

  
Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>  </del>		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.





Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 4: (Cuestionario para la evaluación de estrés)

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL  
ESTRÉS  
TERCERA VERSIÓN**



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## Anexo 5: (Consentimiento Informado)

**Consentimiento Informado para Participante de Evaluación de Riesgo Psicosocial**

Teniendo en consideración que:

1. El Ministerio de la Protección Social expidió la resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
2. Con el fin de mejorar la Calidad de Vida y la Salud Ocupacional de sus colaboradores, EFIGAS S.A. E.S.P. está implementando el programa de Riesgo Psicosocial.

Yo, \_\_\_\_\_, Identificado(a) con

Cedula de Ciudadanía No.: \_\_\_\_\_ de: \_\_\_\_\_,

Acepto de manera voluntaria participar en esta evaluación de Factores de riesgo psicosociales bajo los parámetros técnicos establecidos por el ministerio de la protección social de Colombia.

Además, me queda claro que la información obtenida por medio de esta evaluación será sometida a reserva conforme lo establece la ley 1090 del 2006 y se utilizara única y exclusivamente para fines de Salud Ocupacional en EFIGAS S.A. E.S.P.

<b>Nombre completo (en letras de imprenta):</b>	<b>Fecha (día-mes-año):</b>
<b>Firma:</b>	