

# **RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL**

**HOSBERT BERNAL ORTEGA**

**Fundación Universitaria los Libertadores  
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Departamento de Psicología  
Bogotá, 2018**

**RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL**

**HOSBERT BERNAL ORTEGA**

**Trabajo de grado para optar por el título de psicólogo**

**DIRECTOR**

**NESTOR RAUL PORRAS VELASQUEZ**

**Fundación Universitaria los Libertadores  
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Departamento de Psicología  
Bogotá, 2018**

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa de acueducto de Bogotá, tomando como punto central el estrés, en la actualidad esta patología demanda innumerables casos de inasistencia e incapacidades problemas de tipo laboral, familiar, económico, manejo de las relaciones interpersonales. Por esta razón fue necesaria la creación de un plan en prevención y bienestar para minimizar los impactos negativos en la salud de los trabajadores. Dicho trabajo empezó con la realización de la batería de riesgo psicosocial a todos los guardas de seguridad, recolectando la información en temas como: Cuestionario para la evaluación del estrés. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra-laborales. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra-laboral. Ficha de datos generales. Con la aplicación de esta batería datos recopilados y la tabulación de la información se evidenciaron problemas de tipo en manejo de liderazgo, comunicación, dificultad en el trato con los clientes, capacitación, liderazgo, resolución de conflictos, manejo de tecnología entre otros. Teniendo en cuenta estas problemáticas se generaron estrategias para fortalecer mecanismos de apoyo en su parte personal laboral y extra-laboral. Para la validación de la información se creó tablas correlacionales con el fin de identificar vulnerabilidades en aspectos como nivel de estudio, liderazgo, capacitación, cargo y retroalimentación del desempeño entre otras.

**Palabras clave:** Estrés, riesgo psicosocial, trabajo, familia, seguridad privada.

## TABLA DE CONTENIDO

<u>Resumen</u> .....	11
<u>Palabras Clave:</u> .....	13
<u>Introducción</u> .....	14
<u>Justificación</u> .....	15
<u>Pregunta de la Investigación:</u> .....	16
<u>Objetivo General:</u> .....	16
<u>Objetivos Específicos:</u> .....	16
<u>Marco Teórico</u> .....	17
<u>Marco Metodológico</u> .....	18
<u>Diseño</u> .....	18
<u>Muestra</u> .....	20
<u>Instrumento utilizado</u> .....	20
<u>Fases de la investigación</u> .....	20
<u>Capítulo 1</u>	
<u>Riesgo Psicosocial</u> .....	21
<u>Normatividad colombiana que rige para el riesgo psicosocial:</u> .....	21
<u>Tipos de factores de riesgo psicosocial</u> .....	25
<u>Características de los factores psicosociales de riesgo:</u> .....	26
<u>Causas y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.</u> ....	30
<u>Consecuencias psicológicas</u> .....	31
<u>Reacciones de comportamiento</u> .....	31
<u>Consecuencias psicofisiológicas</u> .....	32
<u>Incidentes y accidentes de trabajo</u> .....	33
<u>Riesgo psicosocial y seguridad privada</u> .....	33
<u>Capítulo 2</u>	
<u>Estrés Laboral</u> .....	38
<u>Causas, impacto del estrés sobre la salud y el desempeño, propuesta de atenuación en     trabajadores de una institución bancaria</u> .....	40
<u>Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una     industria cerealera.</u> .....	41
<u>Modelos de estrés laboral</u> .....	51
<u>Tipo de estrés laboral</u> .....	54

<u>Factores desencadenantes</u> .....	55
<u>Estrés laboral liderazgo y salud organizacional</u> .....	56
<u>Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, temuco, chile</u> .....	59
<u>Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza</u> .....	63
<u>Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones</u> .....	66
<u>Eventos estresores en el contexto organizacional</u> .....	68
<u>Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral</u> .....	68
<u>Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo</u> .....	70
<u>Consecuencias del estrés laboral en los jóvenes</u> .....	77
<u>Trabajo administrativo</u> .....	78
<u>Trabajo gerencial</u> .....	79
<u>El estrés laboral en el marco de la psicología positiva</u> .....	82
<u>Enfoque anticipatorio y proactivo del estudio del estrés</u> .....	86
<u>Enfoque multinivel sobre el estrés laboral</u> .....	86
<u>Estudio multinivel de los afectos y emociones del estrés laboral</u> .....	87
<u>El análisis de riesgos psicosociales según las nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral</u> .....	87
<u>Capítulo 3</u>	
<u>Síndrome De Burnout</u> .....	89
<u>Pérdidas por el estrés laboral</u> .....	90
<u>Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales</u> .....	94
<u>Consecuencias comportamentales</u> .....	98
<u>Consecuencias psicológicas</u> .....	99
<u>Capítulo 4</u>	
<u>Descripción de la Prueba Psicológica Utilizada (Formas A Y B)</u> .....	101
<u>Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</u> .....	101
<u>Capítulo 5</u>	
<u>Instrucciones para la aplicación y calificación</u> .....	121
<u>Aplicación</u> .....	122
<u>Escala de respuesta</u> .....	122
<u>Modalidades de aplicación</u> .....	122
<u>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral</u> .....	125
<u>Forma B</u> .....	125
<u>Cuestionario para la evaluación del estrés</u> .....	126
<u>Estudios llevados a cabo con la prueba psicológica (Forma A y B)</u> .....	126

<u>Baremos para las dimensiones forma B</u> .....	128
<u>Discusión</u> .....	146
<u>Relaciones sociales en el trabajo</u> .....	146
<u>Características de liderazgo</u> .....	146
<u>Capacitación</u> .....	146
<u>Retroalimentación del desempeño</u> .....	148
<u>Conclusiones y Recomendaciones</u> .....	149
<u>Conclusiones</u> .....	149
<u>Recomendaciones</u> .....	150
<u>Referencia</u> .....	151
<u>Anexos</u> .....	155
<u>Anexo 1 Consentimiento Informado</u> .....	155
<u>Anexo 2 Cuestionario para la evaluación del estrés</u> .....	156
<u>Anexo 3 Carta su oportuno servicio</u> .....	157
<u>Anexo 4 Plan de bienestar Acueducto de Bogotá</u> .....	158

## **Dedicatoria**

*Este trabajo se lo quiero dedicar a mis padres primordialmente quienes estuvieron en todo tiempo momento y lugar; aunque esta página es poca para poder manifestarles mis más sinceros agradecimientos, así mismo las palabras no alcanzan a empoderarse de todo lo que más pudiera decirles. Solo gracias por estar siempre ahí conmigo.*

## **Agradecimientos**

*Inicialmente a nuestro director del trabajo de grado el psicólogo y profesor Néstor Raúl Porras Velásquez por valiosa colaboración y orientaciones.*



## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación que tiene por nombre riesgo psicosocial y estrés laboral manifiesta las diferentes patologías que se presentan en el contrato de la empresa acueducto y alcantarillado de Bogotá, resaltando la importancia que se debe prestar a la hora de identificar y prevenir la salud siendo esta un icono representativo para la prestación de un buen panorama laboral. Con el fin de prevenir a futuro dichas enfermedades es necesario conocer de fondo sus inicios y de igual forma saber cómo contrarrestarlos.

Con el precedente de conocer dicha problemática y validar toda la información y datos establecidos, se utilizó como instrumento principal la batería de riesgo psicosocial; la cual se encuentra abalada por la pontificia universidad javeriana y la resolución 2646 del ministerio de la protección social (2008).

El contexto de la seguridad privada no ha sido tratado con la importancia necesaria es por esta razón que surge la idea de profundizar y conocer su dinámica a nivel de familia, entorno, clima laboral, relaciones interpersonales, dinero, trabajo, autocuidado, manejo del tiempo libre, y calidad de vida entre otros.

Después de aplicar la batería de riesgo psicosocial y conocer sus resultados se realizará de forma inmediata un plan de bienestar y desarrollo para todo su personal, teniendo en cuenta sus principales vulnerabilidades en pro de satisfacer sus condiciones laborales y personales en sus diferentes actividades. Cabe resaltar la importancia de este tipo de investigaciones en donde se abren espacios para interactuar y aportar de forma

preventiva conocimientos en las enfermedades alas que día a día aparecen de súbito y generan, desgaste físico mental y psicológico.

También se crearon tablas para la validación de porcentajes y de esta forma generar los planes correspondientes a intervenir; en todos sus trabajadores a los que se les realizó la aplicación de las baterías. Actualmente el riesgo psicosocial se ha caracterizado por ser una herramienta muy valiosa en el análisis del comportamiento humano, temas como las relaciones interpersonales o la familia identifican aspectos muy importantes para el desempeño y manejo en los entornos laborales y personales de los individuos.

Para la Psicología todos los estudios e identificación de problemas en el comportamiento humano dan celeridad y ayudan al mejoramiento personal y grupal de las personas, por tal razón el desarrollo de la batería de riesgo psicosocial fue muy importante ya que se identificaron problemáticas de tipo familiar, personal, conflictos, social, económico, laboral, tiempo libre, educación, etc.

Por tal razón con la información recolectada se creó un plan de bienestar y desarrollo para el mejoramiento de los guardas de seguridad del contrato acueducto de Bogotá, el cual está sujeto primordialmente al bienestar físico, mental, y psicológico de cada trabajador junto con su familia. Es muy importante esta relación ya que todo gira en torno a un buen ambiente laboral y social.

De esto depende la tranquilidad y armonía a nivel individual y emocional de cada trabajador lo cual permite que pueda tener un grado de concentración adecuado en las diferentes tareas laborales a desarrollar. Por eso la importancia de cuidar y mejorar este tipo de aspectos.

La idea de este tipo de investigaciones es mejorar cada día el bienestar psicológico de todos los trabajadores, ya que de ello depende un excelente rendimiento y por supuesto su tranquilidad junto con sus familias; la figura de protección abarca el poder responder a todas sus necesidades alimento, arriendo, estudio, recreación, ahorros, etc. Cuando se logra suplir estos factores la calidad de vida es muy significativa y estimula de forma positiva a los trabajadores en general.

En los sectores empresariales cada día surgen muchas demandas para poder suplir todos sus servicios bien sean privados públicos o del estado, y más cuando demandan desgastes físicos y mentales en las diferentes áreas laborales; no obstante, la seguridad privada también exige niveles altos de concentración y desempeño; por tal razón es necesario seguir creando estrategias que permitan bajar altos niveles de estrés y mejoren el bienestar individual y colectivo en la salud de los trabajadores.

# **CAPITULO 1**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes**

El riesgo psicosocial se ha caracterizado por tener un gran impacto negativo no solo en su parte laboral, sino también en el plano familiar, aunque en algunas ocasiones trata de pasar desapercibido no se puede ocultar que entre más pasa el tiempo; las alarmas se prenden y se debe enfrentar a este fenómeno que, aunque no es fácil de erradicar, existen herramientas que facilitan su intervención. Este tipo de eventos recaen directamente en las personas haciendo que su vida y contextos se deterioren paulatinamente (salud, mental, individual, grupal, psicológico, económico y laboral). A continuación, se menciona su parte legal y como funciona su normatividad en general.

#### **Normatividad colombiana que rige para el riesgo psicosocial:**

Existen parámetros y disposiciones legales para la evaluación en los riesgos psicosociales; como la establecida por el Ministerio de la protección social; creada el 17 de Julio de 2008. Colombia anuncio la resolución 002646 donde se definen compromisos individuales y grupales para todas aquellas empresas del sector público y privado; inclusive compuestas en nuestro territorio, con el fin de realizar seguimientos y ejercer un control analizando y prescribiendo todos los Factores de Riesgo Psicosociales en las áreas laborales.

Básicamente el planteamiento general de esta resolución se basa en delegar funciones específicas; para que se cumplan a cabalidad y de esta forma asignar sistemáticamente distintas tareas en el contexto social, para intervenir y poder establecer la descripción, valoración, previsión, mediación y vigilancia estática a los que se expone diariamente los factores de riesgo psicosocial, en el entorno laboral. Teniendo en cuenta investigaciones que aportan datos muy importantes en los inicios de muchas enfermedades que se van adquiriendo por sintomatologías de estrés; en planos de trabajo y nivel de riesgo ocupacional. (Ministerio de la protección social, 2008)

Por consiguiente, la resolución ampara en generales contratantes legales y privativos, como también empleados subalternos y autónomos, contratistas en distintas modalidades operativas, sector comercial o administrador. También se encuentran sectores económicos solidarios y cooperativas, sin embargo, coexisten gremios o corporaciones que ingresan empleados individuales en los Sistemas de Seguridad Social integral; de igual manera a los dirigentes en riesgos profesionales. Así mismo en la policía nacional en los empleados civiles, como también el de las fuerzas militares

La Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008), dice que lo primero a tener en cuenta para responder a esta pregunta es que esta normatividad no sólo requiere la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial; también hace necesario la evaluación de otros aspectos, específicos como lo son: Características psicológicas, Condiciones de Salud, Información sociodemográfica y resultados organizacionales.

Segura Camacho, S. (2014) en el texto de Normatividad colombiana de riesgos psicosociales se refiere al código deontológico y bioético en el artículo trece manifiesta:

Artículo 13. El presente Código Deontológico y Bioético se consolida estrictamente para el beneficio y norma que compete a cualquier persona en uso de su

nivel profesional; la cual practica los diferentes campos de la Psicología, cabe resaltar que es muy importante que cualquier tipo de orientación, este guiada a solventar eventos críticos o impases de tipo personal o colectivo según el evento que manifieste el sujeto. Así mismo hay que tener cierto tipo de parámetros o características que se deben tener en cuenta para la transparencia en el uso de esta práctica profesional. Entre ellos están: independencia, imparcialidad, apoyo, lealtad, y rectitud observada y normativizadas en esta ley. (p.69)

En la ley 1090 de 2006, estipula que la beneficencia manifiesta en su artículo 2, numeral 6, referente y exclusivamente a la protección global donde prevalezca, la armonía y tranquilidad de los sujetos. Adicionalmente es obligación del psicólogo la total protección que debe prestar y orientar con las personas que tenga a cargo, siempre y cuando estén de la mano con él. Y de esta forma velar por su total integridad. Subsiguientemente para el artículo 13 que rige la misma normatividad hace hincapié en la figura de bienestar, un indicador de primera línea como norma ética y universal para el código Deontológico y Bioético, con el que se establece la no maleficencia. (p. 69)

En la ley 1164 (2007), del artículo 35, menciona como agravante infringir de manera ortodoxa la ética sobre este prelude, de igual manera en el artículo 16 de la ley 1090 de 2006 señala explícitamente: “En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquiera otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos.” (p. 79).

Cuando se resalta la misma ley apuntando y señalando la no maleficencia, la cual de alguna manera puede relacionarse en determinado momento con otros elementos inmersos en la beneficencia, estipula 4 niveles de distinción: no promover el mal, se debe disuadir el mal, se debe excluir el mal, conviene crear y emprender el bien. (p. 69)

La ley 1090 (2006) emite cierta dualidad en manifestaciones e inicios de la beneficencia amparados en los artículos 21, 28 y 33, donde se menciona como realizar los protocolos de ayuda a cualquier persona, y aunque no puedan brindar la protección necesaria, de alguna manera no genere malestar en sí mismo; sin embargo si llegase a presentarse un mal procedimiento con el agravante de causar daño, bien sea de tipo mental físico o psicológico ocasionara daños en lo que compete los principios fundamentales de beneficencia y no maleficencia según sea los casos correspondientes, de hecho se pueden corroborar en los textos referentes a la ley 1090 encontrando los siguientes:

- Aceptar la prestación de servicios profesionales cuando haya certeza de que pueden ser mal utilizados en contra de los derechos e intereses legítimos de personas o grupos, (Artículo 21).
- Aceptar la prestación de servicios profesionales para actos contrarios a la moral y la honestidad profesional, (Artículo 33).
- Ignorar o pasar por alto condiciones de desventaja que ponen en riesgo o peligro el bienestar físico y psicológico de personas o grupos (Artículo 33 y 36, lit. f).

Por tal motivo es muy importante tener claro cómo actuar y que se debe tener en cuenta legalmente al ejecutar cualquier tipo de procedimiento. (Colegio colombiano de psicólogos, 2009, p. 60-70)

### **Tipos de factores de riesgo psicosocial**

En general los tipos de factores de riesgo psicosocial, se relacionan entre el individuo y el medio con el que tiene contacto directo, en algunos casos puede ser la empresa donde labora, negocios independientes, su familia, personal a cargo en caso de ser jefe o supervisor entre otros.

Los riesgos psicosociales en la mayoría de situaciones o eventos fortuitos, se manifiestan cuando se presentan inconformidades o altibajos de tipo laboral; en lo que

competencia cumplimiento de metas, indicadores, resultados en procesos de selección, y operativamente manejo de contratos, licitaciones, manejo de personal, siniestros, etc.

En algunas ocasiones elementos de tipo organizacional y psicosocial en las compañías e instituciones no son afines, no logran ser compatibles tienden a generar cierto tipo de réplicas, es decir, no se articulan coherentemente, generando estrés en sus contestaciones a nivel fisiológico. Por consiguiente, aparece el llamado riesgo psicosocial que hace referencia a la patología del estrés. Sin embargo, existen otros detonantes que disminuyen la productividad de los empleados; generando desgaste cognitivo y físico el cual redime y ataca paulatinamente en sus labores o tareas a desarrollar. (Benavides, 2002). Lo que significa desgastes continuos en su parte psicomotriz, y al mismo tiempo acompañado del estrés laboral (Peiró, 1993). Cabe resaltar que al mencionar el riesgo psicosocial en él; van de la mano y de modo directo todas las áreas empresariales, ya que, al ejercer sus diferentes funciones, accionan diferentes comportamientos de respuesta manifestando desgastes en su bienestar. (Bernardo, Baez, 2010, P.9 )

### **Características de los factores psicosociales de riesgo**

Los diferentes riesgos que se pueden ubicar de forma plausible se encuentran en climas netamente laborales; abordando un tiempo y lugar específico los cuales determinan labores definidas en sectores industriales. Rick y Briner (citados por Moreno y Baez, 2010, p.13) demuestra, un tipo de similitud al presentarse peligros referentes; a la higiene y ergonomía ya que siempre están presentes. En algunas ocasiones es muy complicado evidenciarlos, ya que en el contexto psicosocial desencadena muchas variables. Como, por ejemplo, el clima administrativo, dirigir con idoneidad, por tal razón es complicado identificarlos ya que no se precisan en un tiempo o lugar determinado. Cuando se mencionan diferencias dentro del clima laboral se tienen en cuenta modo de trabajo, autonomía, liderazgo, y el dominio en sus funciones; sin embargo, esto no afecta su productividad.



Dificultad de objetivación: en este caso al producirse sonidos muy fuertes sus hondas, oscilaciones, clima, emisión de vapores inclusive una postura o sobrecarga; tienden a generar un punto de medida único. En cuanto al papel de conexión por grupos, el control, e información no poseen un rango específico de medición. Esto sin desmeritar de todos los empeños de analistas, con el fin de evaluar datos en algunas líneas de puntuación Houtman y Bossche (citados por Moreno y Baez, 2010, p.13), afirman que a menudo, la técnica más nombrada mediante la cual se califican diferentes roles de vida; se denomina vivencias grupales. Un desafío importante para dar respuesta en los meollos que tratan el riesgo psicosocial; se presenta al no poder obtener un sistema fijo de medida que brinde confianza. Según explicación de la Organización Internacional del Trabajo Moreno y Báez (2010, p.13), se apoyan en “percepciones y experiencias” contempladas en marcos netamente empresariales, que significa tener un pensamiento propio y vivencial con grupos de enfoques industriales.

Afectan a los otros riesgos: cuando se habla del cuerpo humano, el empleado, se asimila a un individuo eficaz, donde componentes secundarios tienden a exterminar paulatinamente el buen funcionamiento físico y mental de las personas. Teniendo en cuenta que son elementos funcionales de cada sujeto; dicho en otras palabras, es la suma parcial donde se genera un mecanismo que genera una triada conocida como bio-psico-social (Engel, citado por Moreno y Baez, 2010).

Algunos impactos que trasgreden directamente los factores psicosociales, ponen en peligro y crecen paulatinamente en temas relacionados como los son: la seguridad, higiene, ergonomía. Y también puede producirse un efecto contrario; donde la seguridad, higiene, y ergonomía invaden de forma directa el riesgo psicosocial. Aunque las causas de riesgo no son contundentes y cerradas su mayor afluencia se ve

representada en situaciones donde participa de forma activa elementos psicosociales. Este incremento en los factores psicosociales con probabilidades de peligro, como también el estrés y la rigidez, disparan y generan actitudes imprudentes, irritadas que conllevan a cometer todo tipo de desorientaciones, las cuales en algunos casos terminan generando incidentes creando condiciones inseguras en cualquier sujeto. Algunos hechos son muy dicentes y explican los efectos negativos que producen los factores psicosociales, combinados de forma directa al estrés ya que desde ahí se generan; los daños relacionados con los músculos y su parte esquelética ligados en la ergonomía. (Warren, citado por Moreno y Baez 2010, p.14)

Escasa cobertura legal: En cuanto a los parámetros establecidos para validar los decibeles de ruido existe una reglamentación que avala los rangos, mínimos y máximos dentro de los cuales las industrias manejan su legalidad en caso de presentarse un evento. Sin embargo, en la parte laboral se tiene mayor cuidado para evitar accidentes y brindar una mejor calidad de vida en los diferentes trabajos. Este tipo de prevenciones son vitales ya que disminuyen la posibilidad de que cualquier trabajador a futuro desarrolle cualquier tipo de patología; no obstante, en algunas ocasiones cuando no se cuenta con un buen plan de prevención no es mucho lo que pueda hacer en pro del bienestar el cual afecta de manera negativa los sectores industriales y entidades promotoras de salud.

De igual manera existen algunos lineamientos que abordan características específicas. En donde su pie de fuerza tiene contacto directo con los factores psicosociales; y su vulnerabilidad se presenta en su contexto personal ya que es donde actúa y piensa según la situación. (Buunk & Hurrell, citados por moreno y Baez, 2010, p.15). Es importante aprender a identificar cual es la concepción que un individuo tiene

acerca de su plano laboral, personal, grupal, dentro de los factores de riesgo psicosocial; dado que está limitado por ciertas variables dentro de las cuales no puede tener autonomía. Como por ejemplo la normatividad interna del reglamento del trabajo, estas normas hacen que el trabajador no tenga cierta autonomía y en ocasiones se pueda ver sesgado en cuanto a la toma de decisiones, y poder actuar acorde con sus necesidades. Ahora bien, todo lo anterior se basa en obtener un buen resultado; ósea la parte operativa con la económica, donde se ve reflejado las ganancias de las empresas, claro está sin dejar de lado la parte humana.

Dificultad de intervención: las dificultades que se encuentran represadas a nivel de trabajo y seguridad industrial, son factores desencadenantes ya que involucran comités de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, áreas o secciones donde labora la persona etc. Actualmente se emiten soluciones a nivel táctico para salir del meollo, pero se olvidan de trabajar el riesgo desde La perspectiva psicosocial. Por consiguiente, se descuidan factores como el bienestar individual y colectivo, de no tratarse con la importancia del caso puede recaer negativamente en la empresa y por ende en la mala prestación del servicio y sus clientes.

Cuando no existe una buena cadena de mando, pueden presentarse muchas situaciones que conllevan a generar caos; en este caso no se manejan tiempos, pero a futuro sus resultados no serán los mejores. Se manifiesta que los factores psicosociales hacen referencia al clima organizacional, y tienen su conexión para efectos de metodologías, y reglamentos internos de las compañías; no obstante, la actuación psicosocial puede solicitar vencimientos de manera intermitente, sin estimar datos o cifras no consolidados. (Rick & Briner, citados por Moreno & Baez 2010, p.15). Lo anterior corresponde al manejo inadecuado por parte de los jefes encargados, que en

este caso son las cabezas líderes de las compañías, ahora bien, la negligencia de los mismos conlleva a generar caos al interior de las compañías.

### **Causas y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.**

El problema actual de los factores de riesgo psicosocial tiene su inicio en el momento en que cualquier persona del común o trabajador directo o indirecto manifieste cualquier tipo de dolencias; bien sea de tipo emocional, Psicológico, físico, laboral personal, filial, anímico, es por esta razón que llama la atención sus posibles impactos y las consecuencias que a futuro se puedan presentar, no solo en sus familias sino también en los empleadores, ya que estos legalmente deben responder por el bienestar de sus empleados.

Para que exista un equilibrio desde el punto de vista laboral y el sujeto, se crea un balance que genera supremacía y seguridad el cual acrecienta su autoestima y el liderazgo tanto físico y mental ligado a su parte productiva.

Cuando se rompe el equilibrio los factores cambian automáticamente y se pierde el agrado en su ambiente laboral, por consiguiente, el trabajador experimentara situaciones caóticas que afectan de manera directa su estado emocional y anímico; por ende, el individuo reacciona con un alto grado de estrés. (Iglesias Morón, J.M. 2010)

#### **Consecuencias psicológicas.**

Según Iglesias (2010), a medida que se pierde el sostenimiento en elementos de carácter psicosocial, menguan algunas facultades en el estado de su conciencia ya que estas sufren alteraciones; y se ven reflejadas en cambios a nivel de conducta generando inercia, fluctuación, dudas, zozobra etc. y en casos más relevantes pérdida de sus funciones motrices y cognoscitivas.

#### **Reacciones de comportamiento**

Cuando se presentan resistencias en la conducta de los empleados se puede evidenciar la ruptura en áreas filiales, individuales, socioeconómicas, profesionales. Como también generar inestabilidad de las empresas. Según Iglesias (2010), la OIT clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: reproches, suspensiones, desafíos entre patronos, y coordinadores, así mismo demoras y mal uso del tiempo etc.
- Comportamientos pasivos: conformismo, apatía falta de criterio y anomalías en el sector laboral, ausencias, resistencia en la cooperación, aislamiento en las relaciones interpersonales, experimentar sensaciones de impotencia, desdicha, trastornos del sueño, malos hábitos de alimentos, bebidas, tabaquismo, etc. (Iglesias, 2010).

### **Consecuencias psicofisiológicas.**

Para entender mejor este tipo de consecuencias es necesario comprender qué tipo de factores, internos y externos acompañan determinado tipo de patologías; en donde las personas paulatinamente las adquieren, desmejorando su condición física y mental. De hecho, su parte psicológica se puede ver alterada. Iglesias (2010) dice que:

Actualmente se puede corroborar algunas afinidades con los factores psicosociales, acompañados por algunas perturbaciones diferenciales, físicamente y etapas psicológicas límite. En estos casos cuando llegan estas perturbaciones, se debe exclusivamente a la sensación de cualquier sujeto. Por consiguiente, al detectar estas anomalías suelen afectar la parte más vulnerable de cualquier persona (Iglesias, 2010, p.1).

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide),

gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculo esqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental.

**Incidentes y accidentes de trabajo.** Iglesias (2010) señala que “Unas condiciones psicosociales nocivas pueden generar distracciones, comportamientos inseguros, etc., y derivar en incidentes o accidentes” (p.1).

**Riesgo psicosocial y seguridad privada.** Según Silva (2015) (citando a moreno 2010) manifiesta que:

Los trabajos reúnen factores incongruentes, ya que en determinado momento logran mantener una excelente área de confort; o en su defecto crear muchos inconvenientes los cuales crecen paulatinamente y se convierten en dificultades; por tal razón desde hace años surgió la necesidad de calcular algunos elementos que son muy importantes para que cualquier sujeto o persona, tienda a desarrollar sus funciones de una forma precisa y correcta evitando en lo posible errores en sus diferentes tareas o labores asignadas, de las compañías. (Silva, 2015, p.3).

Las situaciones actuales no están lejos de la opresión, por consiguiente, cabría la posibilidad y validar si al tener cualquier tipo de trabajo; prima tener acceso y adquirir alimentos, quizás una vivienda, o en últimas poder obtener vestuario. Nos preguntamos si realmente esa situación de opresión espiraron, pero en términos reales no sucede esto, ya que en Colombia actualmente existen jornadas de trabajo que superan las 12 horas, para poder satisfacer las necesidades básicas (alimentos, vivienda, salud, estudio,). Como manifiesta Silva (2015), es necesario que las organizaciones de seguridad generen una discusión, educativa donde se especifique temas de bienestar optimizando

su calidad de vida en general, dirigida obviamente al sector de la seguridad y sus guardas. (p.3)

Es necesario centrar especial cuidado sobre algunos peligros de la salud, manifiesta silva (2015), se relaciona directamente con eventos secundarios como: medio ambiente, sintético, artificial y corporal los cuales causan efectos nocivos en molestias e incidentes donde afecta de manera negativa su resistencia en el trabajo. Por tal razón es importante que todas las empresas de seguridad tomen conciencia en todos los factores de riesgo psicosocial que atacan de manera directa a los guardas de seguridad y generen campañas de sensibilización con el fin de evitar accidentes o cualquier tipo de evento crítico a futuro. (Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, citado por silva, 2015). (p 3-4)

Declara el mismo autor, que los entes legales en este caso la legislación colombiana se encarga de velar y protegerlos evitando sucesos críticos, para tal fin la ley 57 de 1995 regula y se encarga de controlar todo lo referente en incapacidades, accidentes de tipo laboral, eventos críticos como muerte, invalidez, perdidas de alguna parte de su cuerpo. Inclusive indemnizaciones según la eventualidad, como también pensiones por enfermedades degenerativas encargada de resolver y dar el soporte legal correspondiente. Por tal razón es de vital importancia conocer con detenimiento dicha ley para establecer sus derechos y beneficios a nivel legal y jurídico.

Cabe resaltar la importancia que tiene el significado sobre los elementos psicosociales que interactúan en los trabajadores y los conceptos personales que emiten para el desarrollo de sus funciones, y la interpretación subjetiva para su bienestar. Todo esto dirigido y enfocado al mejoramiento y fortalecimiento de la salud de los trabajadores evitando patologías a futuro.

Coexisten diferentes peligros que cambian el desempeño profesional de los trabajadores por esta razón en algunas ocasiones genera baja productividad y desmotiva notablemente su parte laboral. Investigaciones sobre este tema a cargo de Meseguer, Soler, García, Sáez, & Sánchez (citado por Silva, 2015), cuando se identifican variables negativas como sobrecarga laboral, depresión, estrés tiene un impacto negativo y el trabajador lo relaciona como represión de sus jefes hacia él. Aumentando de cierta manera en el contexto de la seguridad privada. (p.7)

Moreno (citado por Silva, 2015), manifiesta el mejoramiento en el área laboral tomando como punto de partida principalmente, los horarios de trabajo y los eventos extrínsecos como sonidos muy fuertes, limpieza, clima, contaminación auditiva entre otros etc. este tipo de implementaciones ayudan a disminuir de forma positiva accidentes de trabajo incapacidades y posteriormente se canalizan directamente por las empresas contratantes. (Silva, 2015, p.7)

### **Formulación de la pregunta problema**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que impactan negativamente en la salud y en la actividad laboral de los guardas de seguridad, de la empresa SOS que presta servicio en el acueducto, de la ciudad de Bogotá?

### **Justificación**

Este trabajo de investigación surge de la necesidad de indagar y conocer de fondo la problemática del riesgo Psicosocial en el campo de la seguridad privada ya que en este sector es muy denso lo que se puede encontrar. Algo importante para resaltar es el avance que se logra al poder identificar cierto tipo de variables en dicho estudio. Temas como estrés, tiempo con la familia, relaciones interpersonales, bienestar, salud, etc. Genera estrategias de comunicación, definición de tareas específicas, roles, dimensiones



y dominios entre otras. Con el fin de combatir paulatinamente las condiciones vulnerables y negativas que se manejan al prestar los turnos diurnos y nocturnos en la seguridad privada. Además, fue posible construir un plan de bienestar para el contrato de la EAAB en función del mejoramiento en la calidad de vida de cada uno de sus guardas de seguridad.

Inicialmente nunca se había trabajado en pro del bienestar y el mejoramiento de las condiciones de los guardas de seguridad, gracias a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y en compañía de la empresa de seguridad Su Oportuno Servicio se aplicaron 263 baterías las cuales se realizaron en las tres zonas (Norte, Centro y Sur) que maneja el Acueducto de Bogotá inclusive el embalse de San Rafael ubicado a 15 minutos vía la Calera. Es importante poder realizar este tipo de estudios ya que por medio de ellos se descubren nuevas estrategias para minimizar problemáticas y patologías antiguas o recientes, según el trabajo diario que realizan los guardas.

La psicología siempre se ha destacado por su universalidad y conceptos, gracias a ellos se obtuvieron resultados muy importantes en el presente estudio en donde su única finalidad es la de mejorar las condiciones individuales, familiares, sociales, económicas y laborales de cada persona. No obstante, la implementación de programas en prevención como: alcoholismo, sustancias psicoactivas, adicciones, violencia intrafamiliar, acoso, prostitución, manejo del tiempo libre etc.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Encontrar los factores de riesgo psicosociales que puedan llegar a tener efectos negativos en la salud y en la actividad laboral de los guardas de seguridad, de la empresa SOS que prestan servicio en el acueducto, de la ciudad de Bogotá.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial intra-laboral y su nivel de riesgo en el oficio que desempeñan los evaluados.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que están relacionadas con el entorno familiar social y económico de los trabajadores al igual que las condiciones de vivienda, que pueden influir en su salud y bienestar.
- Evaluar los síntomas que evidencian la presencia de reacciones de estrés estableciendo su nivel de riesgo y afectación.
- Generar estrategias y planes de intervención y control de los factores de riesgo psicosociales.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEORICO**

Esta patología llamada estrés genera todo tipo de situaciones negativas internas y externas guiadas directamente a la persona en general o trabajador, probablemente el sentirse aislado o desprotegido, sin una familia o un trabajo estable hace que la persona disminuya su calidad de vida de forma descendente es decir el manejo de relaciones interpersonales, depresión, ansiedad, inseguridad, emocional, psicológica etc. El solo hecho de enfrentarse a situaciones desconocidas retos inclusive nuevas tecnologías, ponen en declive el normal funcionamiento de la persona; ya que al tener esta nueva experiencia no sabrá si está en la capacidad de asumir o no esa faceta.

#### **Estrés Laboral.**

Cuando se describe el concepto de estrés laboral, predominan algunas características de tipo emocional cognitivo y fisiológico las cuales causan efectos perjudiciales en el ámbito laboral bien sea operativo, administrativo, de producción, logístico, etc. (Revista [estréslaboral.info](http://estréslaboral.info), 2018)

En la actualidad cuando se habla de estrés laboral se asocia directamente a las diferentes cargas laborales que en dado momento pasan el umbral como por ejemplo; carácter volátil, autoestima muy baja, carencia de su estado físico y baja concentración, ocasionando baja productividad y desmejoramiento en la calidad de vida. Esto ha sido evidenciado, entre otros autores por Porras Velásquez (2009; 2011, 2012, 2013, 2014;

2015; 2016; 2017 2018), Mostrando como las condiciones de trabajo son claves para entender el rol protagónico del psicólogo en el campo de las organizaciones.

De acuerdo con González (1994) menciona que cuando se aproxima una carga alta de estrés laboral tiene a bajar el rendimiento y por ende su grado de concentración, quedando expuesto a sufrir deterioro en sus tareas a desarrollar. Para minimizar estos agentes estresores se deben proponer estrategias y crear planes de acción que mejoren su ritmo de vida.

Frente a las causas González (1994) aduce que los cambios bruscos y asignación de tareas extras en el trabajo como también incrementar de forma irresponsable otro tipo de funciones generan estrés laboral. Adicionalmente la relación interpersonal juega un papel muy importante por la forma individual y la cohesión que tiene cada persona en el uso de las mismas; cuando no se maneja de forma adecuada genera también inestabilidad ocasionando malos canales de comunicación. Otros factores como asignación salarial baja y jornadas extensas de trabajo repercuten en la calidad de vida del trabajador.

En algunas circunstancias cuando las condiciones no suelen estar de la mano con el trabajador, esto en cuanto a la utilización de herramientas y técnicas acorde a las necesidades de la empresa hace que la parte productiva pueda menguar y genere caos a nivel operativo y administrativo; obteniendo como resultado final pérdidas y costos para la compañía. Otro factor que altera de forma negativa el estrés laboral, es la combinación de eventos negativos como: baja autoestima, ausencia de tareas, falta de motivación, trabajo en equipo, de hecho al no poder cumplir con sus labores y metas acelera el estrés y hace que el empleado o los empleados colapsen en su rol como trabajador. (Revista estréslaboral.info, 2018)

## **Estrés laboral el mal del siglo.**

En palabras de la OIT (citado por González, 1994), define el estrés laboral como una patología delicada en sectores empresariales ya que afecta directamente a sus empleados en su bienestar cognitivo y fisiológico.

Muestra que el estrés laboral especifica cierto tipo de características y componentes nocivos en donde muchos autores, hablan de autoestima baja, depresión ansiedad, zozobra, fracaso, etc. de hecho puede presentarse casos de bipolaridad creando desajuste emocional y daños en su parte cognitiva.

Menciona que, según la OIT, la patología del estrés se puede considerar como un indicador a nivel mundial ya que todos los países la padecen, en especial los que manejan tecnología de punta y están en pleno crecimiento de infraestructura; además del factor económico ya que al padecer de inasistencias las pérdidas en los sectores empresariales son incalculables.

Se explica además, porque de unos años para acá, es importante conocer de fondo las diferentes problemáticas que se están generando por los avances tecnológicos, si bien es cierto la importancia para el desarrollo y la competitividad; ahora bien, el desconocimiento del uso de diferentes plataformas hace que las personas generen cierto grado de estrés al no poder estar familiarizados con su utilización.

Los últimos estudios realizados por países como Australia y Estados Unidos, manifiestan que cuando existe un adecuado manejo cognitivo y tranquilidad del empleado; su productividad tiende a subir en la compañía. Sin embargo estos conceptos aunque son triviales en nuestro país, en el resto del mundo son universales en cuanto al significado del estrés. (González, 1994).

En Australia, manifiesta González (1994), que la mayoría de peticiones que se realizaron en la patología del estrés y sus correspondientes demandas por las personas afectadas; fueron equivalentes en un cuatro por ciento de su totalidad. Cabe resaltar que en países como Estados Unidos una investigación corroboró de manera preocupante altos niveles (700 por ciento) en patologías como: estrés, psiquiátricas y mentales. Para los años comprendidos entre 1979 y 1988. Colombia no cuenta con estudios en temas relacionados con el estrés de hecho son insuficientes por tal motivo se realizó una investigación en un tema muy particular como lo es transporte público. En dónde se evalúa que tipo de componentes generan estrés en dichos conductores a cargo de los psicólogos Hernán Camilo Pulido y Johana Burbano Valente.

Según González (1994), se utilizaron 540 entrevistas a conductores de cinco compañías y se encontraron cuatro elementos perjudiciales que limitan un buen desempeño laboral, en primer lugar, manifestaron poco tiempo con sus familias, segundo jornadas muy extensas, tercero realizar varias actividades al mismo tiempo, cuarto el estrés como categoría principal.

Es muy importante recalcar que en la mayoría de situaciones cuando los empleos tienen horarios de más de 8 horas y su remuneración económica es muy baja, se presentan muchas situaciones que opacan el buen desempeño y más aún la calidad de vida de los mismos. Es inhumano que una persona trabaje 12 o 14 horas hay que tener en cuenta que estas personas se encuentran expuestas a niveles de estrés muy altos disminuyendo su productividad y de paso agotando su rendimiento físico. Lo que genera bastante preocupación es la falta de relaciones interpersonales, tiempo con su familia, sueño descompensado y tiempo libre. Es necesario que se tome conciencia y se vea a los trabajadores como seres humanos y no como máquinas, aunque la realidad es

otra se debe empezar por concientizar y valorar el trabajo como lo dicta la ley descansos, vacaciones, recreación, tiempo con la familia condiciones óptimas y la más importante capacitación permanente en riesgos psicosociales ya que todos los días el ambiente y contexto de los diferentes trabajos así lo requiere.

### **Causas, impacto del estrés sobre la salud y el desempeño, propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria.**

La fatiga mental según Quevedo, (citado por Moreno, 2012), es importante conocer de fondo las diferentes problemáticas cuando se padece de fatiga mental inicialmente su parte productiva se ve opacada por los constantes vacíos en su estado de ánimo, también se observa limitaciones en su trabajo lo cual acelera cambios en su personalidad y sus relaciones filiales como también pérdida del sueño temores y daños a nivel psicológico. (Mansilla, 2000, citado por Moreno) (Rodríguez, 2012, citado por Moreno). Otros aspectos que sobresalen es la disminución en su parte afectiva dejando como secuelas el bienestar psicológico frente a sus demás pares. (Garduño y González, citados por Moreno, 2012, p.43). Se evidencian algunos temas externos en donde su parte creativa no evoluciona y por el contrario crean sensación de malestar con sus compañeros de trabajo.

### **Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.**

Frente al bienestar psicológico según Sánchez (2011), presenta cierta demora en el comportamiento y lo relaciona directamente en su rol de vida para su propio beneficio (Casullo, citado por Sánchez 2011, p.6). Cuando se produce bienestar psicológico prevalecen ciertos indicadores de forma tangible donde la persona piensa en positivo y aumenta su autoestima a corto mediano y largo plazo.

Para la psicología es importante conocer tres aspectos relevantes que brindan cierta explicación acerca del estrés. Según Cano (citado por Sánchez, 2011).

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta de parte del organismo.
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Sánchez, 2011, p.12)

No obstante, el estrés sobresale en aspectos como dolencias y estado mental sano, escritores como Lazarus y Folkman (citados por Sánchez 2011) mencionan la forma en que una persona asimila cierto tipo de comportamientos y como es una experiencia subjetiva el mismo la reconoce y le da una valoración. El estrés en general es asimilado como un mecanismo de defensa y según la ocasión cualquier persona adopta una postura sutil o temeraria. (p. 12)

Hans Selye (citado por Sánchez, 2011), menciona tres etapas sobre el síndrome general de la adaptación:

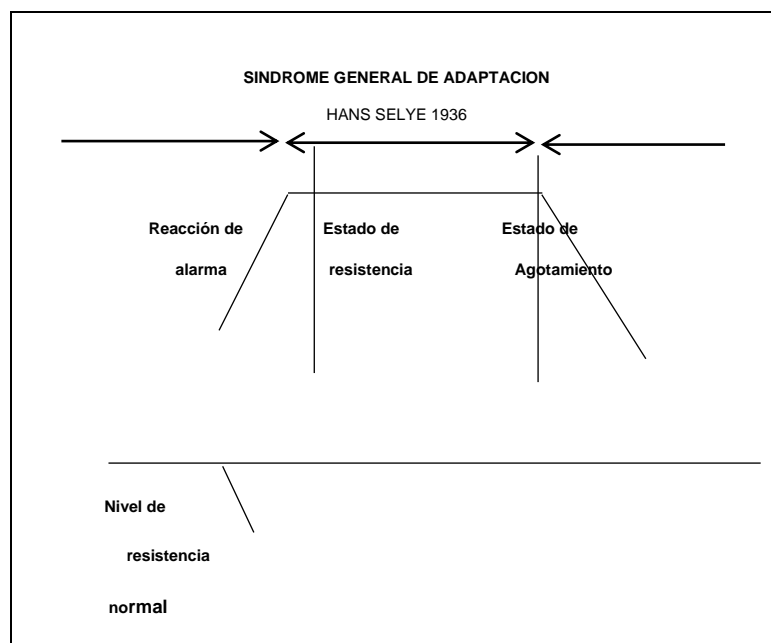
Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés.



- Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada el organismo llega al clímax en el uso de sus reservas al reaccionar ante una situación que lo desestabilice.
- Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. (Sánchez, 2011, p.15)

A continuación, se observa una gráfica y se evalúa el estado del comportamiento cuando un sujeto genera estrés ante un evento negativo.

Gráfica 1: *Síndrome general de la adaptación.*



**Fuente:**  
Sánchez  
(2011, p.15)

El estrés en el trabajo aclara Sánchez (2011), surge por altas demandas del trabajo y sobrecargas para un solo sujeto provocando inestabilidad en la toma de decisiones. El estrés laboral, según Cano (citado por Sánchez, 2011) indica que “hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente” (p.16). En ocasiones cuando el estrés se manifiesta, por

lo general las personas lo interiorizan y con base al suceso o evento emiten una respuesta ante dicha situación.

González (citado por Sánchez, 2011, p.26) 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 organizacional profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

Santos (citado por Sánchez, 2011) menciona que la tecnología para el sector empresarial genera caos y no permite que se pueda evidenciar de manera plausible en los ámbitos laborales.

Basados en Bresó y Dolan (citados por Sánchez, 2011), sugieren indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral

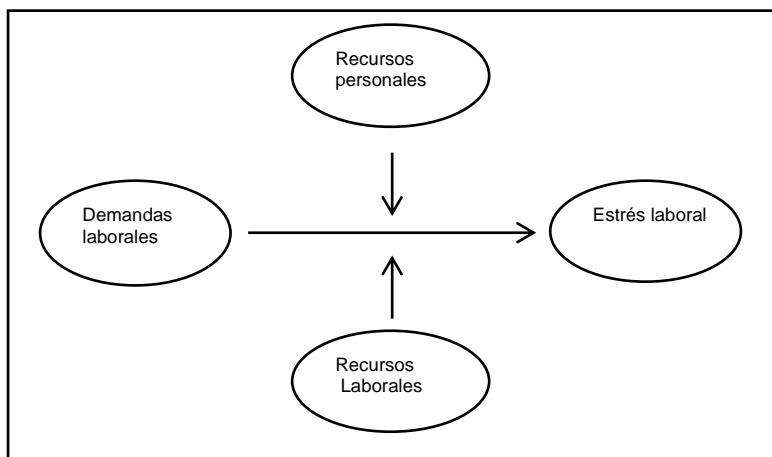
1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. (Sánchez, 2011, p.26)

Para los trabajadores en general muchas de sus actividades tienden a ser bastante repetitivas por consiguiente genera molestia y falta de creatividad, en sus tareas a desarrollar. Por esta razón se alimenta una improductividad y no da el espacio correspondiente para aportar nuevas ideas y de paso menguar el estrés, el cual finalmente deteriora a la persona. (Sánchez, 2011, p.26)

En la siguiente grafica se observa el equilibrio que se debe mantener para que los individuos no sufran de la patología llamada estrés. (Duran, 2010, p.27)

**Gráfica 2:** Factores que intervienen el estrés laboral



*Fuente:* Sánchez (2011, p.27)

Es importante conocer de fondo todos los posibles eventos que afectan de manera negativa, el estado de ánimo y lo que acelera de forma exorbitante; el desgaste interno y físico de cualquier persona o trabajador que manifieste la sintomatología proveniente del estrés. Por esta razón es conveniente mejorar la calidad de vida en el trabajo y en su parte familiar.

Actualmente todavía se genera la pregunta de cómo identificar la concepción de satisfacción laboral, muchos de los escritores crean su versión subjetiva para sus análisis. Sin embargo, algunos la catalogan como estados de ánimo y consultas de carácter amoroso. Locke (1979) (citado por Sánchez (2011)). Otro grupo de investigadores manifiesta que la satisfacción laboral tiene cierta incidencia en su parte sentimental de ahí la asociación en su plano laboral. (Peiró, 1984). Terceros literatos manifiestan otras alternativas para el análisis de la satisfacción laboral. (Peiró, 1984). Sin embargo, este tipo de comparaciones discrepan ya que son parecidas y por lo general suele ser muy afines en su significado.

Se describen dos conceptos para evaluar las diferencias entre los factores unidimensional y multidimensional. En primer lugar, se habla de su trabajo, el agrado y la motivación frente a él. Sin desdibujar su posición y responsabilidad ante los temas laborales. (Peiró y Prieto, 1996). Existen cercanías multidimensionales que protegen la satisfacción laboral y está ligada a normas determinadas en áreas netamente del trabajo sin embargo la satisfacción laboral se cataloga con ciertas normatividades en su desempeño, ya que al ser detallados manifiestan reglas específicas para conocer de fondo problemáticas individuales. Algunos escritores mencionan de manera explícita el factor multidimensional. (Peiró, 1986; Cook et al., 1981).

Se recalcan las siguientes dimensiones donde el sujeto genera ciertas posturas y con base a ellas define conceptos subjetivos, para su estado emocional, Satisfacción con el jefe, satisfacción con la organización, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las progresiones en la carrera, satisfacción con las perspectivas de promoción, satisfacción con las recompensas de los sueldos, satisfacción con los subordinados, satisfacción con la

estabilidad en el empleo, satisfacción con la cantidad de trabajo, satisfacción con el desempeño personal y satisfacción intrínseca en general. (Sánchez, 2011, p.37)

Otros escritores proponen diferentes alternativas, en temas como satisfacción laboral y dimensiones, investigaciones más profundas proponen ha Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones:

- Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos).
- Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).
- satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción)
- satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas)
- satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones)
- satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura)
- satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas)
- satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos)
- satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización). Locke (citado por Sánchez 2011, p.38)

Los autores García y González (citados por Sánchez, 2011, p.44), cuando se menciona bienestar psicológico existe oposición frente al término calidad de vida. Teniendo en cuenta la tranquilidad como eje central en la productividad de los sujetos es viable encontrar contextos en donde la integración y los marcos políticos, como también contextos extrínsecos es donde las personas individualmente hacen hincapié en lo que representa para ellos su protección.

En otros aspectos después de una larga trayectoria Ryff & Keyes (citados por Sánchez 2011, p.44), manifiestan que “el bienestar es una dimensión fundamentalmente evaluativa que tiene que ver con la valoración del resultado logrado con determinada forma de haber vivido”.

En otros aspectos para que el bienestar se cumpla tiene que existir ciertos parámetros dentro de los cuales se encuentran, cultura género y edad. Por consiguiente, se comprobó que para que exista bienestar psicológico se derivan seis elementos básicos.

(a) Una apreciación positiva de sí mismo; (b) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida; (c) la alta calidad de los vínculos personales; (d) la creencia de que la vida tiene propósito y significado; (e) el sentimiento de que se va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida y (f) el sentido de autodeterminación. Ryff & Keyes (citado por Sánchez 2011, p.44)

Las dimensiones consideradas son las siguientes:

#### *Dimensiones*

Dimensiones	El bienestar psicológico es:
-------------	------------------------------

Control de situaciones	Tener la sensación de control y de auto competencia. Las personas con control pueden crear o moldear contextos para adecuarlos a sus propias necesidades e intereses. Aquellos que presentan una baja sensación de control tienen dificultades en el manejo de los asuntos de la vida diaria y creen que son incapaces de modificar el ambiente en función de las necesidades.
Aceptación de Si Mismo	Poder aceptar los múltiples aspectos de sí mismo, incluyendo los buenos y los malos. Sentirse bien acerca de las consecuencias de los eventos pasados. No tener aceptación de sí mismo es estar desilusionado respecto de la vida pasada y querer ser diferentes de cómo se es.
Vínculos Psicosociales	Capacidad para establecer buenos vínculos con los demás. Tener calidez, confianza en los demás y capacidad empáticas y afectivas. Tener malos vínculos significa tener pocas relaciones los demás, sentirse aislado y frustrado. Incapacidad para establecer relaciones comprometidas con los demás.
	Poder tomar decisiones de modo independiente. Tener asertividad. Poder confiar en el propio juicio. Ser poco autónomo es depender de los demás para tomar decisiones y estar preocupado por lo que ellos dicen, piensan y sienten.
Proyectos	Tener metas y proyectos en la vida. Considera que la vida tiene significado. Asumir valores que otorgan sentido y significado a la vida.

**Fuente:** Sánchez, F.C. (2011, p.45)

Como se puede evidenciar según los investigadores Ryff y Keyes (citados por Sánchez 2011) establecen que el bienestar Psicológico brinda a las personas diferentes variables en donde se pueden definir de forma positiva y negativa su participación bajo un concepto determinado; dentro de las cuales se encuentran su entorno familiar, laboral a nivel individual y de relaciones interpersonales. Algo para resaltar es que dicha persona aprende a identificar este proceso acorde a su estilo de vida y contexto.

## **Modelos de estrés laboral**

En los modelos de estrés laboral se explican dos estudios que aportan bastante información en los modelos demanda control por consiguiente Karasek & Theorell (1990), (citado por Calnan & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (2004). El modelo demanda control se creó para evaluar cierto tipo de componentes en áreas laborales y de esta forma poder describir cierto tipo de patologías a nivel psicológico que desmejoran su estado anímico y la capacidad en la toma de decisiones y manejo en destrezas individuales para fines de su trabajo. (Tsutsumi & Kawakami, 2004).

Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) enfatiza protectores del estrés frente a situaciones de tensión que provocan la carga exagerada de trabajo. Por consiguiente, la influencia en la asignación de tareas y un buen desempeño laboral permite que haya una mejor satisfacción y creatividad, aumentando su parte de bienestar y salud en el trabajo según la problemática a desarrollar, todas las temáticas que brinden este tipo de oportunidades aceleran y articulan un buen desempeño laboral.

Estudios realizados de forma inédita de estos modelos no concuerdan con una aproximación, pero se basan en otras características (no contempladas en el modelo) que sirven de soporte ante hechos inusitados, por Karasek, como también la utilización inadecuada en la toma de decisiones. (Peeters & Rutte, 2005) o certeza en cuanto a la asimilación que someramente indaga rasgos de tristeza y angustia. (Totterdell, Wood & Wall, 2006).

Se mencionan algunas oposiciones frente a este modelo ya que aducen sencillez y falta de argumentos cuando se trata de identificar factores que promuevan nuevas



expectativas que pongan a prueba estímulos creativos en retos laborales. (Calnan et al., 2000). Para efectos de indicadores es volátil la forma de establecer e identificar criterios por 18 quejas a nivel cuantitativo y cualitativo (Mikkelsen et al., 2005) sin embargo al refutar indicadores frente a los estudios de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004). Este modelo se ha caracterizado por su fácil comprensión y no se extiende en conceptos muy complejos, por el contrario, su análisis está determinado por el campo laboral adecuándolo en un mejor sistema de convivencia. (Schaufeli, 1999)

Teniendo en cuenta el primer modelo que proponen los autores demanda-control, propuesto por Karasek & Theorell (1990) en donde señalan el estrés como agente detonador dependiendo de la situación que se pueda presentar, entre compañeros como por ejemplo conflictos en su área laboral, personal, manifestando a su vez la resolución de conflictos que él pueda asumir. Establecen que esto lo lleva a crear acciones preventivas bajo cierto grado de responsabilidad sin que lo exonere de sus cumplimientos y responsabilidades en el trabajo.

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist (citado por Sanchez 2011) manifiesta el compromiso que lidera el trabajo a nivel de competencias, brindando motivaciones de tipo psicosocial, económico, material etc. Dicho modelo sugiere que cuando no existe equidad o igualdad de condiciones, el sujeto que presta sus servicios laboralmente, siente su labor trocada y la relaciona de forma negativa con (productividad, economía, y calidad de vida), creando altos niveles de estrés. Calnan et al. (2000) proponen la existencia de obtener un cargo alto, para que consolide un nivel de autoestima mayor y de paso fortalezca su parte operativa, manifestando el deseo de adquirir mayor compromiso en sus actividades laborales. Cabe resaltar que dicho modelo es bien recibido y menciona factores colectivos que favorecen tanto al empleado

como al empleador. Es importante mantener un buen ambiente al interior del trabajo y asistir al trabajador de manera constante para que el sienta la figura de protección y estabilidad.

Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

En el modelo de esfuerzo y recompensa que propone Siegrist (1996) va ligado al nivel de competencias que cualquier trabajador puede tener, siempre y cuando se prepare y pueda demostrar sus habilidades profesionales, por esta razón va de la mano un buen cargo el cual puede ser explotado en beneficio de los demás de forma equitativa con el fin de ayudar a una mayoría. Otro factor importante es el de mantener una buena convivencia con el ánimo de preservar un buen estado psicológico y estable para realizar sus tareas cómodamente sin estar bajo presión o algún tipo de alerta que origine desgaste mental y físico en el trabajador.

### **Tipo de estrés laboral.**

Según Slipack (citado por Sanchez, 2011) existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de 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 un trabajador es despedido de su empleo.
- El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

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

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido 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 afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. (Citado por Sánchez, 2011 p.19)

### **Factores desencadenantes.**

Por lo general a lo largo de la vida el trabajo se volvió tan relevante que aun la mayoría de sujetos, generalmente pasan la mayoría de su tiempo trabajando y como si fuera poco tratando de ser líder a cualquier precio; y de hecho no está mal, pero cuando esta perfección traspasa los límites de su entorno familiar y personal, pueden generar ciertos estados de ansiedad que generalmente terminan en altos grados de estrés laboral.

Sin embargo, estos componentes nunca desaparecen y por el contrario suscitan de manera irregular, ocasionando que el empleado cambie su estado de ánimo bien sea a nivel individual o de relaciones interpersonales, basadas en trabajo bajo presión o tareas que no pueda cumplir.

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 (citado por Sánchez, 2011 p. 26)

Para nadie es un secreto que en la actualidad el trabajo es un eje central para poder tener un mínimo de comodidad, tan así es que cualquier persona cuida su trabajo tan decorosamente que en algunas circunstancias se olvida de que descuidan aspectos importantes, como su familia y entorno o contexto al cual pertenecen. La idea de mantenerse estable en su trabajo es una buena alternativa; con el fin de poder recibir un salario y poder cumplir con sus responsabilidades, pero no debe primar lo laboral por encima de su parte filial.

Santos (2004) sugiere que la tecnología y el crecimiento de sus plataformas en todos los sectores empresariales, manifiestan tareas rutinarias causando desgaste físico y mental, el cual pasa desapercibido en los empleados de las compañías.

Es importante mencionar que la monotonía a corto mediano y largo plazo debilita a los empleados de cualquier sector empresarial, generando como patología el estrés, la cual crea reducción de sus funciones y no permite que puedan tener un adecuado nivel de exigencia; causando deterioro en su labor e impidiendo su máximo perfeccionamiento y progreso.

### **El liderazgo en las organizaciones y el estrés laboral.**

Cuando se menciona la participación de un buen líder, es importante desglosar dos variables en primer lugar, su parte profesional y en segundo lugar el clima laboral, cabe destacar que este tipo de lineamientos es propiamente de las entidades o empresas públicas y privadas. En general los gerentes y ejecutivos de las compañías al ser epicentro, en sus distintas labores, generan el buen manejo de las relaciones interpersonales y motivación con sus pares y empleados a cargo. Britt, Davison, (citados por Peiró, 2008, p. 72)

Existen algunos tipos de sintomatologías que generan estrés como por ejemplo la repetición, ingeniosidad, permanencia, productividad, etc. Los cuales hacen que la persona o trabajador colapsen en su parte multidimensional. (Patt & Barling, 1988). Sin embargo, al citar dichas dimensiones es fácil detectar las condiciones que aumentan y provocan la activación del estrés, dichos autores resaltan las siguientes facetas crónicas, agudos, diarios, catastróficos, y desastres. Tomando como punto de partida el área laboral.

Con base en la anterior información es preciso resaltar los factores desencadenantes por los que atraviesan los trabajadores, y lo que para ellos significa manejar situaciones en donde tienen como función principal delegar funciones y responder por informes, balances, cierres, indicadores de gestión entre otros, etc. Este tipo de responsabilidades en cierta forma acelera su dinámica y de una u otra forma su parte fisiológica; trayendo como consecuencia altos niveles de estrés.

Peiró (1999) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo...); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración

las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo, etc.). (Citados por Peiro, 2008, p. 69).

Por lo anterior y según el contenido como lo manifiestan dichos escritores se identifican ciertas características que disminuyen el trabajo, motivo por el cual los autores plantean modo tiempo y lugar para evaluar las diferentes situaciones que minimizan una buena productividad en el desempeño individual y grupal de los trabajadores.

Existen algunas características donde se mencionan algunas similitudes y contextos que mencionan factores extrínsecos o intrínsecos, los cuales emiten estrés a cualquier persona. La aproximación más relevante en este tema es la aportada por Karasek (1979). En este sentido el autor manifiesta, que dicho control se pierde cuando el sujeto no tiene la capacidad de afrontamiento, por causas ambientales. En este aspecto dicho modelo, demanda control manifiesta, que este evento suscita al presentarse un desorden entre las ofertas actuales y su registro (decisión latitud) por consiguiente el sujeto tiende a enfrentar sus reclamaciones. Demerouti, (2001) crearon un estudio afín, implementando la orientación del poder en “recurso”. Lo que significa que los recursos no son exclusivamente de los cargos, ya que pueden estar ligados en grupos y áreas de trabajo.

Algunos estudios realizados y cercanos al liderazgo en la universidad Ohio, evidenciaron que la conducta es un patrón que activa el inicio en el estrés de rol, como también el realizado por Peiró (2001). Donde menciona que la conducta es su inicio en la comprensión de ideas, y al mismo tiempo una forma positiva de liderar en cualquier

cargo a desempeñar. En otros aspectos cuando se presentan casos o problemas álgidos, no tiene el mismo impacto ya que no se ajusta a su perspectiva y porcentajes significativos de la persona.

Los estudios basados en los modelos teóricos del liderazgo han analizado también la relación entre el liderazgo, tal y como se conceptualiza en el modelo, y el bienestar de los seguidores (Pereiro, 2008). Dichos estudios normalmente describen el lado positivo de la relación, pero se puede inferir que la falta de dicha característica positiva del liderazgo tiene un impacto negativo sobre el bienestar y la salud. Un modelo ampliamente investigado es el de la Universidad de Ohio, formulado originalmente Halpin & Winer (citados por Peiró, Rodríguez, 2008, p. 72)

### **Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, temuco, Chile.**

Cuando se habla de la palabra estrés se generan muchos significados alrededor de lo que pueda manifestar dicha patología, por lo general se manifiesta desde algo simple como un dolor de cabeza; hasta su mayor expresión como lo es un derrame cerebral. Muchos estudios sobre el tema han manifestado que día a día el hecho de alargarse los horarios laborales, las responsabilidades económicas y la estabilidad en sus trabajos acelera que se produzcan muchas enfermedades que colapsan a los trabajadores.

Existen algunas interpretaciones en las que el individuo manifiesta sus respuestas según Kahn (1970, citado por Astudillo, 2009), todo se relaciona según su contexto y estilo de vida donde juega un papel muy importante la relación entre él y sus pares como también niveles de personalidad. (p.113)

A continuación, se muestran las tablas que hacen referencia a la forma en que las personas utilizan mecanismos de apoyo, para minimizar los factores provenientes del estrés, según su área y cargo que ocupan dentro de ella. Así mismo se pueden evaluar sus fortalezas y debilidades con el fin de mejorar su productividad y rendimiento.

**Tabla 2: *Protectores de estrés en el puesto de trabajo.***

Protectores de estrés en el puesto de trabajo
Delimitación de tareas y objetivos.
Coherencia entre rol y actividades.
Idoneidad de los puestos de trabajo.
Autonomía en la toma de decisiones.

*Fuente:* Astudillo, P., Alarcón, A., Leman, M. (2009, p.121)

**Tabla 3: *Protectores de estrés en la jefatura.***

Protectores de estrés en la jefatura.
Involucrarse en la labor de sus funcionarios.
Confiar en las capacidades que tienen los funcionarios para realizar la labor.
Consultar la opinión de los funcionarios.
Respetar las decisiones tomadas en conjunto con los funcionarios.
Ser recta y justa.
Supervisar el trabajo de los funcionarios.
Comunicarse de manera directa con los funcionarios
Valorar la contribución de funcionarios en el cumplimiento de objetivos.

*Fuente:* Astudillo, P., Alarcón, A., Leman, M. (2009, p.122)

**Tabla 4**

*Protectores de estrés en el ambiente físico.*

Protectores de estrés en el ambiente físico.
Posibilidad de acceso al exterior.
Espacio que permita privacidad.



Equipos funcionando óptimamente.
Disponibilidad de luz natural.
Limpio, libre de olores desagradables.
Temperatura ambiental agradable.

*Fuente:* Astudillo, P., Alarcón, A., Leman, M. (2009) pg 122

**Tabla 5: *Protectores de Estrés en el trabajo en equipo.***

Protectores de Estrés en el trabajo en equipo.
Confianza entre los miembros del equipo de trabajo.
Sentido de pertenencia al equipo.
Miembros comprometidos en cumplir los objetivos de la organización.
Miembros comparten el conocimiento adquirido.
Compartir las experiencias de trabajo vividas.
Apoyarse en los pares ante inseguridades o desafíos.

*Fuente:* Astudillo, P., Alarcón, A., Leman, M. (2009) pg 122

**Tabla 6 : *Protectores de estrés en el ambiente psicosocial.***

Protectores de estrés en el ambiente psicosocial.
Respeto al trabajo de los otros.
Lenguaje sin gritos ni estridencias.
Ambiente entretenido y de buen humor.
Tener momentos de camaradería, intimidad y franqueza.
Visión de familia del equipo de trabajo.

*Fuente:* Astudillo, P., Alarcón, A., Leman, M. (2009) pg 122

Respecto a las anteriores tablas y sus diferentes protectores se recalca la posibilidad de contrarrestar eventos y situaciones álgidas donde el trabajador y profesional por medio de recomendaciones puedan elaborar un mejor ambiente laboral, de hecho, van de la mano para su parte personal y familiar.

No obstante, las diferentes situaciones que se presentan en el día a día como por ejemplo conflictos, toma de decisiones, despidos, sanciones, ausencias, baja

productividad, tiempo libre entre otros. Ponen en práctica la utilización de los protectores para manejar de un modo diferente las distintas agresiones que puedan presentarse en situaciones en donde una o más personas discrepan por temas personales o laborales. (Astudillo, 2009)

### **Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza**

En la actualidad se habla de muchas profesiones en donde las personas se desajustan emocionalmente, no obstante, las relaciones interpersonales y la entrada de nuevas tecnologías terminan de colapsar creando altos niveles de estrés, sin embargo, donde causa mayor eco es en el área educativa.

Por consiguiente, los docentes en general son los más vulnerados en esta carrera ya que generan a diferencia de las demás profesiones, un mayor grado de estrés. Tal como lo comprueba el análisis de diferentes estudios, en muchos países, acerca de este tema en particular. (Véase, por ejemplo Chan, 2000 & Cropley, 1999) en donde prevalece el ausentismo en el campo profesional ligado al estrés como factor desencadenante, y la relación directamente con los educadores.

Otra postura según Kinnunen & Salo, (1994), (Citado por Matud, M. & García, M. 2002), no obstante, este tipo de estudios que hacen mención sobre el estrés en los educadores llevados a cabo desde los años cincuenta no ahondaron lo suficiente para el tamaño de tan compleja exploración. Según los escritores quienes manifestaron la ambigüedad en los criterios utilizados para definir temas como el burnout, el cual

suscita de forma repentina ocasionando estrés en la persona, causando a su vez malestares de tipo emocional, autoestima baja, extenuación, agotamiento y cansancio mental. (Maslach,1982), mecanismos que hacen referencia a las generalidades del estrés, (Kinnunen y Salo, 1994) donde prevalecen asociaciones directas e indirectas con otro tipo de elementos relacionadas al estrés, como por ejemplo la rigidez enfrentamiento y resultados.

Como se puede evidenciar el estrés laboral abarca un gran suceso en la humanidad existente, ya que señala modificaciones temporales en ciclos transitorios de tiempo. Popularmente lo estudios dedicados al estrés, mencionan que los sujetos son muy tranquilos y por consiguiente debían moldear sus personalidades y minimizarlas por normatividad de las compañías, todo esto relacionado al estrés laboral siendo una complicación del sujeto en su fase de adaptación en el clima laboral. Roschelle, 1991. (Citado por Matud, M. & García, M. 2002)

Sin embargo, investigaciones más nuevas sugieren que los rasgos más propios de la persona junto con el área laboral tienen su incidencia en la parte profesional, social de las áreas laborales junto con su economía. (Chan et al. 2000). Cuando se hace una correlación directa en temas de estrés y salud del pedagogo, aparecen nuevas etapas algunas de ellas son el género y la edad, y su categoría en su fase de aplicación de conocimientos, Russell, 1987 (Citado por Matud, M. & García, M. 2002).

Si bien recalcamos la participación con algunas investigaciones no hay relación del genero frente a la patología de estrés con la salud, Jamal, (1999) (Citado por Matud, M. & García, M. 2002), si corroboraron distinciones de las mujeres frente a los hombres. (Greenglas et al. 1998) manifestaron que para las mujeres es importante contar con un

acompañamiento de tipo social, ya que este disminuye el cansancio emocional, mientras que para los hombres el soporte del jefe y compañeros aumenta su emoción en las actividades personales. Otro factor que impulso a tener un mayor ego en sus emociones y la práctica de realización de tareas, solo se centró en el género masculino.

Sin embargo, en décadas anteriores se han generado muchos estudios en cuando a la relación del estrés frente a la salud, cabe resaltar que son muchos los documentos sugeridos para interpretar y conocer el estrés por esta razón, Billin, (1982), (Citado por Matud, M. & García, M. 2002), se refieren por lo menos a tres fases, conformados por expertos del tema y aducen características que afectan esta patología negativamente, en primer lugar, apoyo social, segundo recursos psicosociales, y tercero recursos de afrontamiento.

En el documento anterior los autores manifiestan que el estrés día a día crece a pasos agigantados, ya que aparecen nuevas herramientas y tecnologías que no todos saben utilizar, otro evento de mayor relevancia, manifiesta la diferencia entre mujeres y hombres docentes; las cuales se ven marcadas por la unión de género y su significado en su parte emocional y profesional. Además de delegar tareas que no están dentro de sus cargos si bien la normatividad exige que los profesores, generen y aporten sus conocimientos, los padres están en la obligación de formarlos integralmente a nivel moral, afectivo, respeto, y responsabilidad. (Matud, 2002, p.453-454)

### **Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones.**

Es muy complicado tratar de brindar una solución para poder minimizar los impactos negativos a causa de la enfermedad del siglo el estrés, existen infinidades de investigaciones y propuestas para reducir sus secuelas, de hecho, se realizan talleres de sensibilización, pausas activas, relaciones interpersonales, manejo del tiempo libre,

autoestima liderazgo etc. La idea es que toda persona, trabajador, supervisor, jefe, gerente, coordinador, aprenda a identificar que le genera estrés y a su vez como pueda combatirlo. Sin embargo el acompañamiento profesional es muy importante y las empresas deben facilitar este tipo de apoyo, por consiguiente, dependerá que la persona o trabajador mantenga un ritmo de vida tranquilo y pueda ejecutar sus labores tranquilamente. A continuación, se mencionan algunas estrategias que los sujetos pueden utilizar cuando padezcan esta patología.

Existen formas de enfrentar el estrés algunos sujetos crean sus propias defensas y las atacan (para encarar, para manipular, para arreglárselas) (coping), esto con el fin de reducir las secuelas mentales y psicológicas que colapsa en la persona y posteriormente enfrentarla. Muchos de los estudios sugieren que cuando se presenta el estrés ocupacional junto con el burnout, se logra determinar de manera inquietante en el área profesional, el dominio que permea de forma directa el trabajo guiado a la salud y la calidad de vida en las personas. (Yeda, 2012, p.68)

Para el siglo XVII el vocablo estrés designado por la literatura inglesa significo desconsuelo, infortunio, desgracia, fue así como tuvo sus cimientos el estrés designando sustantivos que se acercaran a dicha explicación. Posteriormente siglo XVIII tuvo una transformación y cambia radicalmente su significado ahora se conoce como acción, coacción, potencia o autoridad muy fuerte en la persona. (Lazarus, 1994, citado por Yeda, 2012).

Al comenzar el siglo XX el médico inglés William Osler asimiló el término estrés al trabajo excesivo. En la década de 1930, un endocrinólogo llamado Hans Selye sugirió el uso de la palabra estrés para definir a este síndrome producido por varios agentes desagradables y, de este modo, la palabra entró en la literatura médica tal como la

conocemos hoy (Selye, 1952). En la revisión de sus conceptos en 1982, Selye define al estrés como un quiebre en la homeostasis del organismo, que provoca una respuesta en el comportamiento para lograr tal equilibrio (Selye, 1982). La homeostasis es un esfuerzo psicológico que busca mantener al organismo en un estado de equilibrio interno. (Yeda, 2012, p.69)

Existe una manera de mirar los resultados y los comportamientos entre el organismo y la dependencia cuando se genera una situación de estrés, en donde el sujeto la evade con el propósito de afrontar o prescindir la patología del estrés. Una forma de asumir este evento se manifiesta por medio de factores de personalidad, eventos fortuitos, y disponibilidad de elementos para determinada situación, la cual lleva por nombre “coping” (Lazarus, 1984, citado por Yeda, 2012)

Cuando se mencionan eventos de peligro aparece el estrés en las áreas laborales; por consiguiente, esta combinación del estrés y el área laboral hace hincapié para que surjan muchas exploraciones, en donde se avalan cierto tipo de significados que tienen relación en factores personales como: culminación de metas, sustento, interacción personal, y algunas patologías que se puedan presentar en los diferentes empleados. (Murta, Tróccoli, 2004, citados por Yeda, p.70)

### **Eventos estresores en el contexto organizacional**

Según los autores Baker y Karasek 2000 (citados por Cicera, Rueda, Ferraz, 2012) cuando se habla del estrés existe una similitud entre la exigencia y el control afines a contextos psicosociales en el plano laboral; y esto simboliza una desestabilización en escenarios laborales y empleados solitarios. Sin embargo es evidente que las contestaciones a nivel físico y emocional sean nocivas y se presentan

cuando no existe una proporción, en las actividades a desempeñar por el trabajador; si por el contrario existe una adecuada retroalimentación y se brindan, facilitan, las herramientas adecuadas existen ambientes armoniosos que permiten al trabajador y/o profesional, junto con las empresas estabilizar agentes estresores, los cuales atacan de forma perjudicial al empleado. Karasek, Theorell (1990). (citados por Yeda, Rueda, Ferraz, 2012)

### **Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral**

Normalmente un día de trabajo en una empresa independientemente de su razón social está catalogado por su inicio y finalización de hora, ganancias, producción, proveedores, reuniones, seguimientos, suministros etc. No obstante, esto va mucho más allá; y se desconoce lo que para el trabajador significa en cuestión de desplazamientos, tiempos, horarios desgaste físico, y obviamente su parte laboral. Esto sumado al estrés que genera realizar cualquier tipo de actividad manifiesta determinado tipo de respuestas que a continuación describe dicho artículo. Teniendo en cuenta que para cada trabajador es subjetivo y cambia su contexto según su cargo y funciones específicas del trabajo a realizar.

Los ciclos cotidianos y largos de la patología del estrés están acompañados en algunas ocasiones por el síndrome burnout, también suelen presentarse síntomas afines con el agotamiento extremo de una persona. (Suay, 1997). Por lo general el síndrome de burnout es monitoreado en algunas profesiones como docentes, personal técnico, obreros sociales e higiene, en donde presentan síntomas a nivel físico encontrando debilidad, extenuación, cefalea, variaciones al dormir, su estado psicológico, dolencias baja atención y desidia de otros malestares (Pruessner,1999). Lamentablemente el síndrome burnout, evidencia que los docentes particularmente manifiestan conductas y

contestaciones nocivas frente a los alumnos, menguando su parte creativa en su cargo y finalmente abandonando su labor. (Hastings (2002), (citado por Moya, 2005, p.206)

En algunas circunstancias cuando se presenta agentes estresores aumenta notablemente el cortisol, aunque los hallazgos evolutivos sobre dicha hormona, cuando se genera el estrés crónico no están unísonos. En algunos casos profesionales que padecen de estrés como por ejemplo docentes, vigilantes, bomberos, policías, en algún momento pueden presentar un rasgo crónico, lo cual no permite identificar resultados precisos en tiempos breves. En estos casos los niveles de cortisol pasan desapercibidos en horarios extensos de trabajo, así como lo mencionan investigaciones anteriores (Golstein et al., 1999), sin embargo, al mencionar el síndrome de burnout temporalmente aumenta los valores de cortisol (Melamed 1999, citado por Moya, 2005, p.209)

### **Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo.**

Cuando se menciona la investigación como eje central para los países en general es triste saber que la inversión es muy mínima; pero todo no termina así ya que existen dificultades por solucionar. De ahí el problema para establecer cifras concretas en ambientes laborales y sus efectos negativos. Por consiguiente, surgen nuevos estudios de corte transversal, que permiten identificar dificultades en patologías como la presión arterial y cardiovascular; algunas poblaciones como Brasil, México y Colombia llevó a cabo un estudio con trabajadores los cuales enfrentaron ambientes internos y externos en escenarios muy críticos, generando situaciones de malestar como presión en su parte laboral, responsabilidad, y duda en el trabajo. Sin embargo, Houtman (2008, p.8), hace referencia a otros estudios resaltan la economía en aumento, como los productos y



economías de tipo informal. (ICOH Conferencia sobre Enfermedades Cardiovasculares, 2005).

A diferencia de otros países, los industrializados buscan que sus poblaciones tengan más cercanía con el estrés laboral y aprendan a manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003), caso contrario son los países en desarrollo ya que no se puede afirmar lo mismo. Cabe resaltar que países en desarrollo también son pioneros en estudios, especialmente América Latina no cuenta con escritos que especifiquen de forma plausible el entorno cultural y conductas entre países diferentes. Ahora bien, existen muchas limitaciones latentes para poder minimizar los peligros a nivel laboral; no hay concordancia en el estrés laboral como tampoco medios eficaces para poderlo contrarrestar. Houtman (2008, p.1)

Como factor importante es necesario hacer hincapié que “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social” (OMS, 1986, citado por Houtman (2008, p.11), para que exista un hábitat sano en el trabajo no solo debe contar con las condiciones óptimas para poder ejercer cualquier actividad; es de vital importancia generar planes que promuevan bienestar y desarrollo guiados específicamente a la salud

Cuando se menciona el estrés laboral puede ser la consecuencia de un desequilibrio en los escenarios del trabajo y el hogar; ya que generan resultados negativos y dañinos, en aspectos relacionados con la carencia, hambre, privación, carestía, falta de empleo y como si fuera poco mala calidad de vida en ambientes de miseria absoluta.

En este caso las que se ven afectadas directamente son las mujeres ya que en países donde se discrimina el género las mujeres tienen que asumir las riendas del hogar

y acomodarse en un empleo para poder subsistir. En este caso los compromisos es un linaje directo con las familias, responsabilidad con los hijos y/o adultos mayores inclusive familiares cercanos que padezcan de alguna enfermedad, y como si fuera poco algunos imprevistos que puedas suscitar por terceros, que en este caso se identificarían con amistades cercanas. Lastimosamente los resultados de un derrame cerebral están ligados a responsabilidades de la vivienda y el empleo, de hecho, han confirmado su presencia como canal negativo en patologías como rigidez psicológica donde el gremio femenino trabajador; tiene su representación en los ámbitos subordinados e industrializados. (Cedillo y Scarone, 2005, citado por Houtman (2008, p.14-15).

De acuerdo a la anterior investigación el estrés se ha catalogado como una patología que paulatinamente crea enfermedades y hace que las personas automáticamente bajen sus ritmos de trabajo y de paso manifestar cierta incompatibilidad en sus relaciones familiares y laborales. Por esta razón fue necesario crear herramientas que permitan disminuir el estrés; generando ayudas en cada proceso de sus actividades, además de fortalecer sus relaciones interpersonales, trabajo en equipo, resolución de problemas y mejoramiento a nivel operativo.

En las siguientes tablas se encuentran acciones de mejora para combatir y prevenir el estrés, mejorando la calidad de vida de las personas en general.

**Tabla 7: Ejemplos de acción para prevenir el estrés laboral.**

Problema:	Posibles acciones:
Sobre carga laboral	Redistribución del trabajo entre los colegas. Priorizar tareas. Ofrecer adiestramientos (por ejemplo. Manejo de estrés o administración del tiempo)
Trabajo monótono y rutinario	Asegúrese que donde sea posible los trabajadores tengan cierto control sobre el ritmo

	<p>de trabajo.</p> <p>Asegúrese de que haya suficientes descansos.</p> <p>Rotación laboral (moverse a realizar diferentes tareas, por lo general, de acuerdo a un plan de rotación)</p> <p>Ampliación del trabajo (agregar nuevas tareas de la misma dificultad)</p> <p>Enriquecimiento del trabajo (agregar tareas más complejas).</p> <p>Ofrezca adiestramiento o educación adicional cuando sea necesario.</p>
Riesgos físicos en el lugar de trabajo	<p>Reemplace la maquinaria o accesorios riesgosos por otros que produzcan menor riesgo.</p> <p>Aísle la fuente de riesgo (ruido u otros).</p> <p>Informe a los trabajadores sobre los efectos negativos de la exposición a dichos riesgos.</p> <p>Ofrezca al trabajador los aditamentos necesarios para su protección personal (tapones de oídos, guantes protectores contra quemaduras, etc.)</p>
Tareas o papeles conflictivos o poco claros	<p>Haga una descripción del trabajo con las experiencias necesarias claras.</p>
Falta de experiencia laboral para el trabajo	<p>Proporcione el adiestramiento apropiado cuando sea necesario</p> <p>Designe al empleado un mentor personal.</p> <p>Ofrezca ayuda y estimule la ayuda entre colegas.</p> <p>Deje las tareas más difíciles a otros colegas más experimentados.</p>
Falta de apoyo social por parte de la administración y/o los colegas	<p>Brinde adiestramiento a los administradores en el trato con sus trabajadores.</p> <p>Organice actividades que fomenten los equipos (cenar después del trabajo, excursiones en grupo u otras actividades sociales)</p> <p>Tome los descansos y almuerzos juntos.</p> <p>Estimule y recompense el trabajo en equipo.</p> <p>Organice reuniones regularmente en las que los problemas del trabajo puedan ser discutidos y resueltos (en conjunto).</p>
Relación trabajo –hogar	<p>Apoye o proporcione servicios de cuidado infantil.</p> <p>Ofrezca horarios de trabajo flexibles, tales como trabajos temporales y/o tiempo parcial,</p>

	<p>Teletrabajo/trabajo desde el hogar.</p> <p>Considere las necesidades de la familia, de los hijos, además de cuidar al trabajador.</p> <p>Provea transporte a el/la trabajador/a, cuando sea necesario.</p>
--	---

*Fuente:* Houtman, I., Jetinghoff, K. & Cedillo, L. (2008, p.24-25)

### **Síntomas musculo esqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar.**

Existen ciertas normatividades que marcan significativamente algunos procesos donde los individuos de una institución abalan ciertos indicadores relacionados con sus niveles de energía y capacidades mentales; los cuales manifiestan el manejo de sus habilidades y destrezas en sus áreas laborales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), entiéndase este vocablo para otorgar de manera positiva etapas de calidad de vida, en niveles físicos intelectual, y sociales donde el sujeto manifiesta su total progreso y perfeccionamiento. (Glosario de Promoción de la Salud, 2004).

Para crear una definición acerca del estrés laboral se abordan algunos elementos que relacionan características o resistencias a nivel corporal y sensible; se presentan por altos niveles laborales ya que al no contar con las condiciones óptimas y necesarias los empleados quedan vulnerables ante dichos eventos. (Bestard & Larduet, 1998, citados por Valecillo, 2009). De lo anterior se evidencia que tanto la salud mental acompañada de la parte física es de bastante importancia para la ejecución de actividades y toma de decisiones; bien sea de manera individual o grupal.

Los medios actuales que se relacionan en ámbitos laborales asociados al estrés laboral manifiestan algunos peligros de vital importancia, ya que se consideran como eventos nefastos en los gremios industriales; aunque es difícil de enfrentar ya que

golpea directamente en la salud de los empleados. Generando todo tipo de altibajos menguando sus capacidades laborales como también las personales. De hecho, las más relevantes están acompañadas del estrés; opacando facetas como su parte física, algunas variaciones emocionales y cambios repentinos en su conducta sin dejar atrás patologías de orden cardiovascular y psicológicas, en un segundo orden se habla de daños musculo-esqueléticos. Ahora bien, esta serie de elementos negativos reducen y acrecientan la disminución de su productividad; genera incapacidades masivas y como eje principal desmejoramiento en su calidad de vida. (Nogareda, 2006, citado por Valecillo, 2009).

Con base a informaciones correspondientes de la Agencia OSHA (1999) (Administración de Salud y Seguridad) como también la participación y demás entidades mundiales interconectados con la salubridad de los empleados millares de sujetos quedan desprotegidas, ante el estrés habitual en su parte laboral, el cual cobra secuelas de alto impacto en la salud y bienestar, lo verdaderamente crítico es que millones de trabajadores dispersan sintomatologías y afectaciones mucho más agotadoras; siendo este el resultado final de horarios desmedidos no acordes con las políticas de bienestar y calidad de vida de las compañías. (Valecillo, 2009)

Con el paso del tiempo es evidente que largas jornadas de trabajo acompañadas de cargas laborales muy pesadas generan fuertes desgastes, a nivel físico y psicológico; además de colapsar a las personas y/o trabajadores en su vida personal y laboral. Es muy importante respetar los reglamentos y cumplir a cabalidad con los protocolos de las empresas, para no incurrir en el malestar de sus empleados generando posibles patologías que pongan en riesgo su integridad.

En su mayoría las patologías de carácter musculo esqueléticas generan dificultades y padecimientos con algunas limitaciones de movimiento, deteniendo la productividad estándar del trabajo, inclusive en áreas personales de su diario vivir. Al tener en cuenta este tipo de padecimientos donde tiene mayor relevancia los musculo esqueléticos, van de la mano con sus actividades laborales, con el agravante de que al tener mayor exigencia física puede colapsar la persona o trabajador. Esto no quiere decir que existan otros eventos como elementos desencadenantes. (Baker, 1988, citado por Valecillo, 2009).

### **Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral; perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles.**

Las culturas y políticas de todos los países son diferentes, en este caso se observa algunas inquietudes y problemáticas para resolver conflictos de tipo laboral en el ámbito legal, como también la postura y roles individuales para la resolución de conflictos generando estrés. Sin embargo en contextos como la economía tecnológica avanzada, la juventud debe experimentar una serie de pasos que le permitan adaptarse a nuevas composiciones en el campo laboral; esto con el fin de tener cierta lenidad, en los reglamentos y reglas a seguir. (Brindando la posibilidad de conocer los puestos de trabajo, inducciones, conocimientos de los contratos, y la variación de horarios). Otro aspecto de vital importancia son los protocolos que existen con la tecnología de punta, ya que esta varía según su labor y necesidad, y principalmente ajustes en los temas concernientes a nivel de organización. En donde se ven reflejados peligros dentro del marco de riesgo psicosocial. (López , citados por Osca 2003, p.19)

### **Consecuencias del estrés laboral en los jóvenes.**

Algunas de las sintomatologías que presenta el estrés, en la parte física se manifiesta cuando aparecen fuertes dolores de cabeza, cefalea, inclusive dolor en el abdomen; y se conocen como agudos. Otros de ellos son los crónicos y tienen relación con patologías cardiovasculares y gastrointestinales, la gran preocupación de las patologías cardiovasculares son manifestaciones como resultados del estrés laboral. También se corrobora que este modelo Demandas-Control ha sido el más estudiado por Karasek (1979, citado por Osca, 2003, p.20).

Cuando se habla de semejanzas sobre el estrés y las patologías cardiovasculares está catalogada e influida por varios componentes que se clasifican en directos e indirectos (Costa, 2004): esta relación no solo depende de picos altos del estrés emocional y cognoscitivo, comprende a su vez déficit y una mala disposición que carece de elementos y destrezas en planos de enfrentamiento. (Una forma particular de entenderla está mediada por la ausencia de autonomía, situaciones críticas y el abandono moral y social). Como consecuencia negativa esto genera gastos adicionales en los sujetos y el gobierno, en relación a gozar de una buena salud y por supuesto bienestar en su calidad de vida. No obstante, también se ve reflejado en temas laborales y fabricación de mano de obra. (Osca, 2003). Cabe resaltar, que en este caso la población juvenil no genera gastos adicionales ya que no presentan patologías de tipo vascular; y esto se evidencia precisamente por su juventud. (p.20)

### **Trabajo administrativo.**

Generalmente el trabajo de oficina es elaborado dentro de la infraestructura de la compañía, preferiblemente en áreas aisladas teniendo en cuenta la prestación al usuario y las diligencias propias que se desarrollan en las mesas de trabajo. De igual manera

todo lo relacionado con la inspección administradora de revisión bancaria, habitualmente implica acciones que demandan alguna categoría intermedia en la formación de estudios, inclusive gremios de profesionales con maestría, doctorado, y licenciatura suelen apoyarse igualmente con equipos científicos informática y dispositivo en la dependencia. (Robbins y Cols., 2009). Es importante resaltar que este tipo de labores se identifica puesto que el cansancio y alteración recae totalmente en los sujetos ocasionando desgaste de su parte intelectual. (González, 1996, citado por Moreno, 2012, p.51).

### **Trabajo gerencial.**

Según Robbins y Judge (2009), Por lo general directivos y ejecutivos son trabajadores que logran obtener sus logros por intermedio de nuevos o terceros sujeto. Tienen la potestad de asignar y delegar tareas, como también la reglamentación interna y control en la autonomía de decisiones todo en pro del beneficio y mejoramiento de la compañía. Así mismo al estar sometidos con altas cargas de trabajo y cumplimiento de metas e indicadores, son un modelo a seguir partiendo de sus conocimientos y formas de trabajo, esto con el fin de instar a los demás trabajadores en sus tareas y procesos de evaluación individuales. (Álvarez y Cols., 2002). Cuando se habla de los años 60 Henry Mintzber ultimo que los cargos gerenciales representan diez actividades en su rol de jefes. (Robbins & Cols., 2009) cuando se hace hincapié, especialmente en los cargos gerenciales pueden aparecer ciertos factores desencadenantes referentes al estrés laboral. (Perió & Cols., 1993,citado por Moreno, 2012, p.51)

Para Chiavenato (1992), las tareas o funciones del trabajo se caracterizan por la aptitud del sujeto frente al desempeño en su parte laboral, teniendo en cuenta su



productividad y utilidad final. Cabe resaltar su satisfacción personal y laboral para dicho evento.

Robbins (2004), manifiesta que es importante crear proyectos donde se evidencie el crecimiento a nivel personal y se activen las destrezas en sus tareas. Por tal razón manifiesta que el cumplimiento en metas arduas manifiesta alta competitividad, de lo contrario su ejercicio se evidenciara como algo superfluo (citado por Moreno 2012, p.53)

Muchas veces se interpreta la fatiga mental como pereza o el simple hecho de no querer hacer nada, pero en realidad esto dista de una explicación más acertada existen factores como los mencionados de la investigación anterior. El agotamiento físico, el estrés, inclusive una baja autoestima genera que las personas manifiesten estrés en sus diferentes áreas de trabajo Adicionalmente genera que su parte psicológica no funcione bien a la hora de tomar cualquier tipo de decisión, bien sea en lo laboral o personal. Sin embargo, la responsabilidad y la definición de roles para cada trabajador es importante desde el punto de vista en lo que compete definición específica de sus cargos a desarrollar. Esto con el fin de poder realizar seguimientos personalizados y poder establecer mejoras guiadas al cumplimiento de metas positivas para el trabajador.

### **Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales.**

Cuando se menciona la última década, sugiere la comisión europea en su libro social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012) se interesa por la salubridad y valoración como también la previsión teniendo en cuenta factores en riesgos psicosociales ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación

y prevención de riesgos psicosociales. Por otra parte, los funcionarios sociales europeos, en el año 2004, confirmaron un pacto acerca del estrés laboral que tiene como objetivo proporcionar a los empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar y prevenir o gestionar los problemas relacionados con el estrés laboral.

Para generar implementaciones apropiadas y controlar el riesgo psicosocial es necesario extremar de manera cautelosa las características y sus impactos; como también sus orígenes y la posible combinación en cuanto al progreso de los métodos y técnicas adecuadas en su valoración y precaución. Cabe resaltar algunos aspectos y argumentos que manifiestan investigaciones muy detalladamente acerca del estrés laboral y los impactos que emite de forma global. Impera una historia aproximadamente de un siglo sobre la indagación de la patología llamada estrés, consecutivamente aparece de forma permanente un tema de vital importancia y es conocido como el estrés laboral. Por lo tanto, se comprueba muchas décadas de estudios que promovieron conceptos e iniciativas para el mejoramiento y bienestar en el marco de la psicología laboral. (Peiró, 2007, p.3)

Para poder eliminar el riesgo psicosocial es necesario identificar cuáles son sus causas y como se pueden combatir, en general toda actividad que promueva el desgaste físico y psicológico inclusive el desgaste en sus áreas emocionales, personales, filiales, interpersonales, son agentes estresores que bajan la productividad en su parte laboral. Generando desgastes en su integridad y productividad. Ahora bien, se pueden generar estrategias para minimizar este tipo de riesgos psicosociales, como talleres de padres, charlas de motivación, mayores incentivos económicos, mejoras en su calidad de vida entre otros. Así mismo encontrar otro tipo de rutas que permitan ayudar en este tipo de prevención como la que se muestra a continuación.

## **El estrés laboral en el marco de la psicología positiva.**

Cuando se habla de la Psicología positiva existe una gran trayectoria con grandes investigadores entre los más destacados aparece Maslow y para la década de los sesenta, destaco como símbolo las vivencias individuales “cumbre” (Maslow, 1962). Sin embargo, la postura imperiosa de la Psicología trata en forma relevante los análisis del comportamiento humano; como también las dificultades, enfermedades, extravíos entre otros. Han manifestado su fuerza para modificar algunas conductas que afectan de forma negativa a los sujetos, y de esta forma según sus experiencias de vida; poder eliminar las diferentes dificultades por las que atravesaron. No obstante, cuando los sujetos dependen de personas de su entorno o contexto en el área personal y laboral. Sin dejar atrás los efectos colaterales que se puedan presentar.

Últimamente se hace hincapié y se resalta que la Psicología no puede empoderarse exclusivamente como sapiencia enmendadora, restauradora, ya que su concepto global podría guiarse al desarrollo y las vivencias selectivas para el incremento de su parte subjetiva y emocional. Además de brindar herramientas que mejoren su calidad de vida. (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Dicho en otras palabras, la Psicología positiva es un cumulo de vivencias agradables en la parte personal, como también al interior de sus entidades. Si bien es cierto estas orientaciones facilitan al individuo para que experimente sus fortalezas, defensas, cualidades, y energías como también sus padecimientos y al tener este tipo de confrontaciones pueda obtener una correcta superación de tipo personal. (Nelson & Cooper, 2005). Ahora bien, según Luthans & Avolio (2009) está inmerso el significado de “capital psicológico” en los cuales se encuentra simultáneamente conceptos como eficiencia individual, en comunidad y a su vez la confianza que genera seguridad. Sin embargo, suelen presentarse situaciones críticas donde el individuo aprende a sortearlas y con base a su experiencia sustrae de lo

malo, nuevas estrategias de comportamiento. Por esta razón aparece el término “distress” en donde se apalanca de una derrota un triunfo cambiando la noción de tiempo y contexto para futuras eventualidades del sujeto.

Algo interesante sucede cuando se menciona el estrés y sus posibles estrategias en los individuos de hecho, se parte de dos conceptos planteados por Selye stress y distress desde varias décadas. (1956). Algo interesante que plantea dicho autor, es la implicación que tiene el ambiente negativo (distress) o positivo (stress) ya que cuenta la interpretación subjetiva en las personas y como estas lo manifiestan a la hora de contestar. Por tal motivo se realizó una corrección por parte de Nelson y Simmons (2003) donde se define al eustress como “una respuesta psicológica positiva a un estresor producida como resultado de la presencia de estados psicológicos positivos” y distress como “una respuesta psicológica negativa a un estresor, producida como resultado de la presencia de estados psicológicos negativos”. Por tal razón las emociones cumplen un papel relativamente importante ya que cuando el sujeto las interpreta e interioriza los insta a validar tanto lo positivo como lo negativo según su entorno o contexto de vida.

Otro factor muy importante es la validez que tiene el afrontamiento y su tratamiento plantea múltiples opciones para determinar patrones de comportamiento, cabe resaltar la forma detallada por la que atraviesan cierto tipo de conductas que en algunos momentos distan de enfrentarse a la realidad, ya que estos se acompañan de situaciones efímeras triviales y porque no la que más se ajuste a la personalidad de cada sujeto. (Folkman & Moskowitz, 2004). Cuando se tienen varias alternativas los sujetos tienden a escoger la más importante y significativa ya que según la decisión tomada, viene acompañada de roles familiares, individuales, sociales. Como por ejemplo al tener una excelente

propuesta laboral puede generar cambios significativos y de paso estar inmersos los integrantes o familiares con los que comparta en dicho momento. Esto hace referencia a experiencias de vida y su desempeño a nivel emocional cognitivo e individual. Fletcher, (2006) (citado por Peiró, 1999)

Estudios acerca del estrés laboral abordan cierto tipo de variables que hacen posible evaluar lo negativo y positivo. Nelson y Simmons (2003) para tener una mejor comprensión es necesario conocer de fondo que motiva al sujeto para elegir y bajo qué características específicas, para modificar el distress y tenga su área de confort en el estrés. Existen dualidades como el costo beneficio, en donde todo cuenta a partir de los proyectos que se tengan asignados, como, por ejemplo, la compra de vivienda, estudio para los hijos, ahorros y proyectos de tipo personal. Ahora bien, se deben fijar tiempos establecidos con el ánimo de dar curso y no quedarse estancado en el intento, por lo general estos van a corto mediano y largo plazo, a medida que van dando sus frutos la persona pone en práctica sus talentos como la buena planeación, sus finanzas, y el tiempo. A nivel cognitivo cuenta mucho una buena estrategia y alianza para que el resultado final sea exitoso. Así mismo juega un papel muy importante sus emociones y afectos, ligados a su parte psicológica ya que al momento de validar sus productos terminados estos se fusiona y generan una reacción. (Peiró, 2007, p.7)

Se definen algunos conceptos importantes al señalar las bases positivas y negativas del estrés. Cuando se menciona la parte positiva (manifiesta el bienestar) el cual está ligado a sus principios y creencias religiosas junto con sus principios. Estudios actuales sobre el bienestar y la felicidad hacen referencia a dos importantes creencias (Ryan y Deci 2001). La tradición “hedonista” la define como el logro el placer y evitación del, y la “eudaimonica” se considera como “realización del potencial

humano”. Con base a los dos significados anteriores se encuentra que una forma de entender y comprender, está pautada en la interpretación que el sujeto tenga cuando enfrente una situación de estrés, y lo que está e licite a nivel emocional en virtud de beneficios y mejoras en su calidad de vida. (Peiró, 2007, p.10)

### **Enfoque anticipatorio y proactivo del estudio del estrés**

Para conocer mejor la historia que abarca todos los seres humanos se puede conocer con datos sociodemográficos, por tal razón para entender el presente de cualquier persona se debe remitir a su pasado y examinar (sus orígenes y biografía personal) en cuanto a su futuro (proyecciones, metas, logros, y perspectivas). Cuando se tiene la suma del pasado y futuro se evalúan ciertas características en el presente y conducta individual de cada individuo. Según Ortega y Gasset (1958 2000) el ser humano es por naturaleza “futurizo”. Por tal motivo una forma general de conocer la esencia y sus rasgos de personalidad, es identificando sus argumentos, planes, proyectos y como elemento principal su parte cognitivo la cual guía y precede las demás. (Peiró, 2007, p.12)

### **Enfoque multinivel sobre el estrés laboral**

En la mayoría de trabajos y entidades sus construcciones sociales de definen por escalas y crecimientos netamente individuales de esta manera se reconoce su parte psicológica acompañada de la toma de decisiones, autonomía, autoestima, nivel cognitivo, etc. Existen otros elementos duales (agrupaciones y áreas) en donde suscitan cierto tipo de discrepancias y esto genera malestar con sus demás pares. Este panorama según Klein y Kozlowski (2000) trata de explicar que según la orientación y las dinámicas podrán ser más compactos y asertivos para los diferentes sectores a nivel de organización. Estudios recientes demuestran según modelos de exploración, se generan

nuevas opciones para este tipo de acontecimientos (Bliese y Jex, 2002, citado por Peiró, 2007, p.14)

### **Estudio multinivel de los afectos y emociones del estrés laboral.**

Algunos tipos de manifestaciones en los sujetos están mediados por eventos que les generan estrés, como también el hecho de algo muy significativo. Cuando un sujeto evidencia que está siendo invadido en sus espacios puede reaccionar de forma brusca, así mismo su parte emocional genera malestar, altives, agresividad entre otros. Cuando este evento es prolongado o duradero puede generar desgaste físico y malestar en su área de confort y salud. De hecho, su parte emocional puede aumentar de forma negativa, creando situaciones antiguas y trasladarlas más adelante. (McGowan, 2006. Citado por Peiró 2007, p.17).

### **El análisis de riesgos psicosociales según las nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral.**

La Directiva Europea 89/391 exige a todas las empresas indagar los diferentes riesgos que se puedan presentar inclusive los psicosociales en los diversos puestos de trabajo. “un examen sistemático del trabajo que se realiza para considerar cuáles serían los daños o males que podría causar y si esos riesgos podrían ser eliminados o, en caso contrario, qué medidas preventivas o protectoras deberían adoptarse para controlar los riesgos” (Comisión Europea, 1996, par.3.1; Cox y Griffiths, 1996).

. Cuando se habla de los riesgos psicosociales se generan investigaciones, para realizar observaciones detalladas utilizando herramientas como exámenes, vigilancia, seguimientos etc. Para que todo lo anterior tenga validez es necesario que sean investigaciones de nivel científico apoyado obviamente en la patología del estrés. Cuando los riesgos psicosociales se convierten en agente estresor, ayuda en el ámbito

científico ya que tiene un soporte en sus principales desencadenantes. También ayuda a comprender porque surgen los eventos estresores, y de que van acompañados, algo importante es poder comprender porque los sujetos reaccionan de diferentes formas, y como son sus mecanismos de defensa. Adicionalmente se puede encontrar características a nivel psicosocial y somático. Hay casos donde sus hallazgos pueden servir como nuevos planteamientos en el momento de validar algunos riesgos. Sin embargo, para efectos legales es necesario conocer de fondo su problemática y de esta forma delegar responsabilidades y solucionarla con las personas afectadas, y posteriormente con los entes legales correspondientes. (Peiró, 2007, p.21)

Es conveniente seguir trabajando el riesgo psicosocial como medida preventiva que de acuerdo con González (1994) ayuda a minimizar las patologías que a diario se presentan, y mejorar la calidad de vida no solo de la persona afectada, si no la de su grupo familiar. Cuando la persona o trabajador siente la figura de protección es cuando se cumple un buen desempeño en todas sus áreas, logrando obtener una excelente estabilidad e integridad; vendiendo y promoviendo un modelo de vida atractivo hacia los demás.

Actualmente estamos afectados por la patología del estrés, y se presentan casos cada vez más álgidos sin embargo una forma eficaz de combatirlos es, en primer lugar, detectarlos y realizar un plan de trabajo, como segunda medida realizar los seguimientos pertinentes hasta que la persona ya esté totalmente curada, y como tercer punto hacer retroalimentación con otras instituciones u organizaciones que estén inmersas en el mismo tema.

Mejorar su calidad de vida y las condiciones de trabajo de los guardas del contrato acueducto de Bogotá. Por lo general en la mayoría de empresas, su visión y misión es



ser líderes en los diferentes mercados según su prestación de servicios; pero no se tiene en cuenta el factor humano razón por la cual deteriora notablemente su parte laboral. Siendo esto un factor de vital importancia a nivel operativo administrativo y económico. De hecho, en el sector de la seguridad privada es donde se presentan las mayores deficiencias, ya que algunas de estas áreas, no se cumplen con los mínimos requisitos para prestar un buen servicio.

Entiéndase por buen servicio los elementos necesarios para el vigilante como su dotación la cual consta de su overol, botas, chaqueta, y demás. Otro tipo de eventos que se presentan con bastante frecuencia son los horarios de más de doce horas cuando lo estipulado son ocho horas de trabajo, esto sin contar que sus descansos no son respetados y como si fuera poco el no pago oportuno de su salario. Eventos como estos hacen que los vigilantes bajen en la calidad en la prestación de sus turnos y desmejoren con facilidad su presentación personal, sus relaciones interpersonales, ausentismo, y en casos extremos prestarse para actividades ilegales.

Por esta razón se tendrá como punto de partida el estrés, indicador relevante ya que de este surgen bastantes patologías en los trabajadores. Y hacen que se presenten eventos negativos en la prestación de sus servicios. El estrés es un punto importante ya que menciona 31 indicadores que son susceptibles respecto a las dolencias que puede presentar cualquier persona.

La recolección de información es muy detallada mencionando que significa el estrés y sus causas en la población de guardas de seguridad del contrato acueducto de Bogotá. Es muy importante conocer la problemática que genera el hecho de no saber, como prestar un buen servicio, como reaccionar ante un siniestro, medidas de autocuidado y protección entre otros. Por tal razón es necesario trabajar en la creación y

estrategias de planes que mejoren la calidad de vida en el trabajo; para prevenir accidentes y malos canales de comunicación entre trabajadores y jefes. Logrando minimizar sus impactos negativos a corto mediano y largo plazo.

### **Síndrome De Burnout**

Normalmente el síndrome Burnout se conoce como la patología de estar quemado tanto física como mentalmente de hecho se puede ver afectada su parte emocional y psicológica, esto asociado a crisis familiares, laborales, personales, actúa de forma negativa en su rol de personalidad motivo por el cual es necesario buscar estrategias que minimicen este tipo de impactos. Que a futuro pueden tener un desgaste significativo en cuanto a su tranquilidad y calidad de vida, ahora bien, si este tipo de factores que desencadenan determinadas patologías avanzan paulatinamente a futuro no se verá un buen panorama en la salud de las personas.

Se considera el estrés como una patología que a su vez es el comienzo del famoso y conocido Síndrome de burnout. Según Trigo (citado por Yeda, 2012, p.71), se considera como un nivel donde tienen incidencia algunos aspectos de tipo emocional, relaciones interpersonales, y bajo estado de ánimo. Estos autores manifiestan que los sujetos que laboran en circunstancias de un bajo nivel potencial están expuestos a sufrir en su parte psicológica, ya que su poder de autonomía es muy débil y escaso por su labor a desarrollar, caso contrario de los trabajadores que tienen mayor poder en la toma de decisiones.

La palabra Burnout procede del inglés, intentando distinguir algunos aspectos que en su momento desaparecieron por continuidad y falta de equilibrio en su actividad. Según Covalan , (citado por Yeda, 2012, p.71), el síndrome tiene su inicio en un estado de cansancio por fracaso, en cualquier tipo de actividad, bien sea de tipo personal o

laboral, además el hecho de estar por largas jornadas de trabajo sin poder obtener buenos resultados. Cabe resaltar que el trabajo activa en cierta manera detonantes en la parte integral de la persona, provocando depresión, ansiedad, y perturbaciones. Adicionalmente vulnera su metabolismo excesiva fatiga conceptos erróneos, y afectaciones del sueño inclusive diabetes combinado con el síndrome burnout.

### **Pérdidas por el estrés laboral**

Cuando se menciona el estrés laboral, por pérdidas financieras dentro de cualquier organización inclusive los que en esta laboran, se puede observar el desmejoramiento a nivel administrativo, operativo, y de producción. Teniendo en cuenta factores como mala operatividad, desgaste de materias primas, incapacidades, y contratiempos en general.

**Tabla 8 : Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral**

Organizaciones	Individuo
Costos de asistencia médica	Enfermedades físicas y psicológicas
Indemnizaciones	Problemas psicosociales
Rotación de personal	Pérdida de la capacidad creativa
Desperdicio de tiempo y de material	Gastos con medicamentos
Baja concentración	
Caída del desempeño y de la productividad	
Accidentes graves	

*Fuente:* Yeda, & Ferraz, (2012, p.72)

Según la anterior tabla define algunos criterios como base para comprender sus significados. Los elementos de la izquierda se constituyen como pérdidas para las empresas. Los elementos a la derecha tienen incidencia en los trabajadores. Hay

situaciones en donde tanto la empresa como los trabajadores se ven involucrados en los mismos aspectos. (Incapacidades, ausentismos, calamidades, baja producción) también predominan casos donde los trabajadores pueden salir más perjudicados que la empresa. Y en situaciones especiales deteriorar la imagen de la compañía. Couto, (citado por Yeda, 2012, p.72-73)

posibles variables que comprometen a determinada empresa y su grupo de colaboradores, tanto administrativos como operativos se ha podido comprobar que a mayor carga laboral y trabajo bajo presión; se incrementa el estrés en los trabajadores generando mayor grado de ansiedad, incapacidades, bajo rendimiento, absentismo, desajustes emocionales y mal manejo de las relaciones interpersonales entre otros.

Según Hespanhol (2004) en su contexto de vida, y teniendo en cuenta a los trabajadores como eje central, se evidencian las consecuencias negativas y desgastes en su integridad física por el desarrollo de sus diferentes actividades. Dado que por sus tareas manifiestan pérdida parcial de alguno de sus sentidos, a nivel psicológico puede manifestar depresiones, problemas de sueño, manejo en sus relaciones interpersonales, depresión ansiedad. Este tipo de sintomatologías se generan paulatinamente y cada vez pueden ser más vulnerables según la persona y su condición física y mental.

Es importante resaltar la gran importancia que se ha tenido en cuenta para investigar desde sus inicios y ahondar de manera significativa; en los problemas catalogando como enfermedad mundial el estrés ya que a raíz de este agente estresor giran las demás patologías; ahora bien el concepto global que manejan la mayoría de artículos e investigaciones relacionadas con el estrés laboral; vienen acompañadas con la tecnología, mayor grado de compromiso, mano de obra más barata, y en su defecto

reemplazada por maquinas; esto sin dejar de mencionar los protocolos y exigencias que debe tener una persona para ocupar un cargo. (Bien sea operativo y/o profesional).

**Tabla 9:** *Investigaciones relacionadas con el estrés laboral/Burnout*

Año	Autores	Fuente	Muestra	Organización investigada	Principales factores estresores y consecuencias
1998	Begley	Journal of Occupational Organizational Psychology. New York, EUA.	65	Empresa en fase de fusión	Posibilidades de despido, necesidad de adaptación a la nueva cultura a causa de la fusión.
1999	Amabili y Conti	Academy of Management Journal. New York, EUA.	109	Empresa de tecnología	Presión y sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de la supervisión, falta de incentivo de la organización, ausencia de apoyo del grupo de trabajo.
2001	Barros y Nahas	Rev. Saúde Pública. Rio Grande do Sul, Brasil.	4225	Ramo industrial	Sobrecarga de trabajo, jefes sin preparación, clima tenso y presión en el trabajo.
2002	Tamayo y Trocolli	Rev. Estudos de Psicologia. Rio Grande do Norte, Brasil.	369	Sector bancario.	Falta de apoyo organizacional, ausencia de políticas de Promoción y salarios, falta de apoyo de los jefes.
2003	Mendes, Costa y Barros	Estudos e Pesq. em Psicologia. R. Janeiro, Brasil.	20	Sector bancario.	Ausencia de apoyo y soporte de la gestión, problemas de relación entre los colegas de trabajo.
2004	Rossi	IV Congresso de Stress da ISMABR y VI Fórum Intern. De QVT. Rio Grande do Sul, Brasil.	900	Empresas del sector metalúrgico	Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre en relación con la permanencia en el Trabajo.
2005	Paschoal y Tamayo	Rev. Psicologia: Teoria Pesquisa. Brasília, Brasil.	437	Empresas públicas y privadas	Relación insatisfactoria entre los colegas, falta de autonomía/control del trabajo, falta de oportunidades de crecimiento en la carrera.

2005	Silveira et ál.	Rev. Psiquiatra, Rio Grande do Sul, Brasil.	60	Batallón de la Policía Militar	Dificultades en el ejercicio de la profesión y falta de apoyo de la organización.
2006	Martins y Pinheiro	Rev. Vetor. São Paulo, Brasil.	100	Empresa sector gráfico	Acumulación de trabajo, ambiente inadecuado, jornada doble.
2007	Costa, Junior y Maya	Rev. Panam. Salud Publica/PanAm J. Public. Health. New York, EUA.	264	Batallón de la Policía Militar	Jornadas dobles, falta de apoyo de la organización y bajos salarios.
2009	Takahashi	Dis. Maestría. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	201	Empresa de telemarketing	Sobrecarga de trabajo, acumulación de trabajo, jefes sin preparación, función poco reconocida.
2009	Oswaldo	Tesis de Doctorado. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	114	Empresas del sector metalúrgico y servicios.	Presión en el trabajo, acumulación de funciones y tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado de trabajo, dificultades en la administración de conflictos.
2010	Oliveira y Santos	Rev. Sociologias. Rio Grande do Sul, Brasil.	24	Batallón de la Policía Militar	Salario inadecuado para la función, sobrecarga de trabajo, jornadas dobles, presión en el trabajo y falta de apoyo de los superiores.
2011	Koltermann, Koltermann y Horta	Rev. Saúde, Rio Grande do Sul, Brasil.	502	Sector bancario	Ritmo acelerado de trabajo, acumulación de funciones y de tareas.

**Fuente:** Yeda & Ferraz, O. (2012, p.74)

Las alarmas están prendidas y por eso a nivel de empresa se busca mejorar la calidad de vida en personas que laboran para determinada empresa, brindándoles herramientas positivas fáciles de manejar, guiadas a una mejor productividad sin generar obstáculos que opaquen su desempeño.

## **Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales.**

En la actualidad según la profesión se evidencian altos niveles de estrés por no decir que en su totalidad además hay casos en donde prevalece y prima lo que hoy conocemos como riesgo psicosocial; no es excluyente ya que sus alcances son muy vulnerables y desarrollan bastantes patologías.

Por lo general en las fuerzas militares y la policía nacional es donde se presenta con mayor frecuencia, situaciones violentas como: (alteraciones de orden público robos, peleas entre pandillas, asesinatos, etc.). Lo cual repercute de forma negativa generando secuelas en su parte afectiva, familiar, psicológica y laboral. Para mejorar su calidad de vida normalmente desarrollan planes de bienestar optimizando un buen desempeño en su profesión.

Según Castro (2011), existen un prototipo en el área humana de la policía los cuales fomentan y establecen planes de bienestar y mejoras en su parte operativa; a partir del año 2006 y con una frecuencia de dos años se regula en la Escuela Criminal (ESINC) y otras dependencias de la Policía Nacional, que mejoren el trabajo en equipo al interior de sus áreas institucionales. Algunos aspectos a tener en cuenta fueron los siguientes; clima laboral, comunicación, liderazgo, área afectiva, y trabajo en equipo. Sin embargo, para el año 2008 se hallaron decaimientos en algunos de sus aspectos ya mencionados, entre los cuales encontramos el liderazgo y el talento humano desde su direccionamiento. Por otra parte se evidencio desde sus eficacias, la competitividad laboral y análisis estratégico, según lo planteado por la Escuela de Investigación Criminal en el año 2006.

Como referencia a las demás profesiones esta en particular asume posturas con un alto grado de responsabilidad e iniciativa ya que al tratarse de manejar el orden público

genera ciertas vulnerabilidades, que a futuro afecta su estado emocional promoviendo patologías en general, incapacidades y accidentes frecuentes. Durán (citado por Castro 2012, p.55) puntualiza al estrés laboral entendido como “desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral.”

De acuerdo al contexto que vivencian los policías, generan eventos estresores y desequilibrio en cada uno de ellos, manifestando conductas inusuales en su personalidad ya que esto los conlleva a tomar decisiones incorrectas y aceleradas al efectuar distintos procedimientos. Entiéndase como la razón de minimizar un acto violento y complejo ya que en algunas situaciones puede salirse de control, y es en esos precisos momentos cuando sus reacciones se dan por simple acto de supervivencia y en cierta manera reducir a los agresores, o personas implicadas según su causa o evento.

Para que se presenten estas situaciones inicia cuando el sujeto advierte inconsistencias entre su hábitat y lo que en el genera, al no poder responder eficazmente, ya que esto le causa impotencia y malestar en su interior. Por consiguiente, el sujeto puede validar inconscientemente o conscientemente que evento se desato para que asuma cierto tipo de comportamiento, y con base a ese estímulo se genere el estrés. (Castro, 2012, p.55)

En el año 1986 en Madrid se realizaron algunos informes por parte interna de sus grupos de trabajo del Ministerio del Interior, donde dio como resultado que la profesión de policía genera un alto grado de estrés, ya que primordialmente, su referente es el contacto directo día a día con las sociedades en general. Y la conexión directa de esta con los entes públicos. (Sánchez, Izaola, 2001). Los autores aducen que “El policía



desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Sus herramientas habituales de trabajo —la defensa y la pistola— tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés”. Independientemente de sus otras asignaciones individuales o grupales, de su institución, donde Sánchez et ál. (Citados por Castro, 2012 p.55) manifiesta cierto tipo de dualidades, en donde los trabajadores cumplen con sus obligaciones a nivel de policía, las cuales les generan cambios en su estado de ánimo, a nivel psicológico, mental, físico, y agotamiento.

Ashel (citado por Castro, 2012) manifiesta que el cumplimiento y orden de las leyes a nivel mundial se ha convertido en una tarea bastante estresora. Por otra parte, existe una excepción, en algunas culturas occidentales ya que en este caso son ellas las que manejan internamente sus modelos secretos de normatividades y leyes. Alternó a esta labor su finalidad es la de brindar confianza y generar seguridad y tranquilidad con sus ciudadanos. “El fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (Constitución Nacional de Colombia, 1991, p.66), trabajo muy aguerido ya que, por las situaciones y expectativas de vida de nuestro país, hace que la exigencia sea puntual y efectiva, pero al mismo tiempo de compromiso para que el producto final sea de beneficio, para la población de Colombia.

La anterior investigación realizada en el entorno de los policías evidencia de manera latente, que factores como el riesgo psicosocial, el estrés, liga de manera directa su comportamiento, ya que al estar en defensa no solo de las personas, si no también instalaciones, y orden público, hace que su conducta este siempre a la defensiva y por supuesto su reacción crítica ante determinado tipo de eventos. Además, el hacer cumplir cierto tipo de normatividades en algunas ocasiones no es bien recibido y se presta para

que de momento sea un detonante y suscite diferencias, como también en la función de los guardas de seguridad. Que, aunque no son ley cumplen labores importantes y deben manejar escenarios muy parecidos, con un alto grado de responsabilidad y criterio en la toma de sus decisiones.

### **Consecuencias comportamentales.**

Se pueden definir algunos criterios que aceleran el estrés. Así mismo alteraciones en los comportamientos de trabajadores y jóvenes, que ponen en riesgo su bienestar y tranquilidad. Estos suelen presentarse al aumentar su consumo de bebidas alcohólicas, tabaquismo, malos hábitos en los alimentos, auto medicarse y no ejercitarse. Cabe resaltar dos de los más representativos que generan el estrés, en primer lugar, exceso de alcohol y en segundo lugar sustancias psicoactivas Pomerleau y Pomerleau, (citados por Osca 2013), este tipo de consumos se ha convertido en un acto de evitación, para no generar la realidad actual, la cual se ve camuflada y les ayuda a sobrellevar cualquier situación, que les genera el estrés, ante una situación determinada. Guppy y Marsden, (citados por OSCA, 2013, p.21).

### **Consecuencias psicológicas**

Algunos componentes que afectan la parte psicológica que en este caso se conocen como la ansiedad y la depresión se ven reflejados constantemente, y son línea directa con el estrés laboral. Tennant,( citado por Osca, 2013). Sin embargo, otro tipo de manifestaciones referentes al estrés laboral y de la cual existe un seguimiento paulatino toma sus inicios a partir de los años 80 y se conoce como el burnout o el síndrome de estar quemado. Se ha definido al burnout como manifestación de tipo intelectual con cierto grado de negatividad, el cual predomina y acelera el estrés laboral crónico, seguido de tres componentes, debilidad, sentimental, cinismo, y baja productividad

profesional. Cuando se habla del agotamiento emocional, el sujeto manifiesta cierto desgaste e impotencia en sí mismo y en sus emociones. Al mencionar el concepto de cinismo, se hace hincapié en términos como la apatía, mentira, credibilidad y fobia en el trabajo en particular. En cuanto a los sentimientos de baja productividad, van dirigidos y enfocados al tema laboral, ya que de ahí se desprenden ciertas particularidades a nivel individual como la autonomía y el buen ejercicio de sus labores que en este caso la ven representada de forma negativa, cuando se ha cometido algún error. Cabe resaltar que el síndrome del burnout únicamente fue dirigido al campo de servicios. ( Jackson, 1986, citado por Osca 2013), por tal razón este tipo de acercamiento tubo su incidencia al integrarse con los clientes de manera negativa; sin embargo este tipo de patología llamado burnout se presenta en acercamientos inclusive con minorías. Peiró, (2003) (citado por Osca 2013)

La mayoría de agentes estresores que tienen cierta relación o incidencia con el burnout, han tenido como panoramas; los espacios o áreas de trabajo, posibles discrepancias, problemas, diferencias. Como también excesivas cargas de trabajo a nivel cualitativo y cuantitativo. Otros factores que atañen se ven reflejados cuando no hay ayuda en la parte social; que se limite la intervención en las opiniones individuales y grupales, sin dejar de mencionar el factor de certeza y ascensos. Peiró (1997), (citado por Osca 2013, p.21)

Con base en la investigación anterior los jóvenes presentan un alto grado de vulnerabilidad ya que el hecho de conseguir un trabajo estable, infiere su adecuación, el manejo y técnicas especiales para dicho empleo. Hay que tener en cuenta que en muchos de los casos es su primer trabajo en donde ponen a prueba sus conocimientos y

capacidades; en algunas ocasiones se presentan dificultades por la inexperiencia o desconocimiento de sus procedimientos.

Las primeras investigaciones con base a la comparación social empezaron por Festinger, pero al encontrarse con algún tipo de similitudes tiempo después analizaron la comparación social descendente (en la cual se menciona los más vulnerables) seguido de este proceso se buscaron fortalezas en la comparación social ascendente (que en este caso significa gozar de un estado de confort). Por tal motivo Buunk y cols (1990) (citados por Osca 2013) manifestaron tres términos de gran importancia que cumplen un papel de reguladores en la comparación social:

- En primer lugar, las características de personalidad (y muy especialmente la autoestima): los sujetos con un alto grado de su autoestima, reflejan buenos ejemplos para su conveniencia y bienestar, caso contrario de los que suelen mantener autoestima baja.

- En segundo lugar, buscar el grado de jerarquía que se tiene en cuenta para medir la comparación social; que en este caso hace referencia a la característica que cada persona le da a dicha comparación.

- En tercer lugar, prevalece el factor individual que la persona o sujeto adquiere cuando se encuentra en una situación de riesgo ya que por instinto o modo de supervivencia manipula, (como, por ejemplo, el estrés) en algunas circunstancias tiende a subir o menguar sus actividades de movimiento. Buunk y Cols (1990), (citados por Osca 2013) manifiesta que este tipo de indicadores han demostrado en temas de nivel científico; como el estrés tiene relevancia y es bastante significativo en términos de conocimiento social, técnicas de afrontamiento, y las reacciones de tipo emocional.

## **CAPITULO 3**

### **METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación se realizará directamente con los guardas de seguridad observando principalmente sus fortalezas y debilidades con el fin de encontrar soluciones con el ánimo de mejorar sus capacidades a nivel laboral y personal por ende su calidad de vida tendera a mejorar bajo los aspectos anteriormente mencionados fortaleciendo en un nivel más alto las relaciones interpersonales.

#### **3.1. Tipo de investigación**

Tipo de investigación descriptiva en la cual se tomará como punto de referencia el dispositivo de vigilantes del contrato acueducto de Bogotá, identificando problemáticas a nivel de familia, trabajo, relaciones interpersonales, baja autoestima, ausentismos, depresión, bipolaridad entre otros. Seguido de esto analizar y evaluar qué tipo de dificultades se está presentando y como intervenirlas.

#### **3.2. Muestra poblacional**

En el presente trabajo se utiliza una muestra de 240 vigilantes que equivalen al 60% del total de vigilantes del contrato acueducto de Bogotá. En la cual se utilizó una muestra aleatoria sistemática en donde los individuos tienen la misma probabilidad de evidenciar determinado tipo de características como liderazgo, desempeño personal, autonomía y relaciones interpersonales entre otros.

#### **3.4. Instrumento**

Batería de riesgo Psicosocial avalada y autorizada por el ministerio de la protección social.

### **Descripción de la Prueba Psicológica Utilizada (Formas A Y B)**

A continuación, se encuentra toda la parte teórica lo que corresponde a cada dominio y dimensión teniendo en cuenta lo que constituye la interpretación ilimitada en cada una de sus preguntas; sin embargo, existen determinadas opciones que facilitan la interpretación para dichas preguntas; es un lenguaje fácil de comprender ya que no se manejan lenguajes con tecnicismos. Otro aspecto importante son los puntajes que se integran a cada dimensión ya que estos al final de la prueba evaluarán su nivel riesgo establecido. (Sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto, riesgo muy alto.) También se encontrarán los cuestionarios de factores psicosociales extra-laborales y cuestionario de factores intra-laborales.

**Tabla 10:** *Ficha técnica*

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación	Julio de 2010.
Autores	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador)</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B)</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</li> <li>• Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo</li> <li>• Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral</li> <li>• Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral</li> <li>• Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).</li> </ul>

Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, p.17) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

La ficha técnica de la batería de riesgo psicosocial, explica cómo está constituida, las personas que pueden participar estableciendo factores de tipo intra-laboral donde se les pregunta a las personas sobre algunos aspectos de su trabajo. Así mismos factores de tipo extra-laboral donde se busca conocer información de su vida personal, como es su sistema de calificación y su alcance a nivel de riesgo identificando planes de bienestar.

**Tabla 11 :** *Dominios y dimensiones intralaborales.*

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones intralaborales	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
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio claridad de rol capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del

		trabajo que se realiza
--	--	------------------------

**Fuente:** Ministerio de la Protección Social (2010, p.21) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

La tabla nos explica los deberes y responsabilidades en el trabajo y el control que se debe tener en cuenta para cumplir con las diferentes actividades, otro aspecto relacionado es como ser un buen líder partiendo de sus habilidades en el trabajo, y los incentivos económicos que recibe por su labor.

**Tabla 12:** *Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.*

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.  La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.  La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y	El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la



	<p>emociones del trabajador.</p> <p>Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>

	<p>adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	
<p>Demandas de la jornada de trabajo</p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p>Consistencia de rol</p>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le 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.</p>
<p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>

	Es fuente de riesgo cuando:	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.  Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.  Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.  Se convierte en una fuente de riesgo cuando:	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.  En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.  Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad de rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.  Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.  Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.  Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

	<p>conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</p> <p>El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</p>
Relación con los colaboradores (subordinados)	<p>Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.</p> <p>Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p> <p>El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.</p> <p>El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.</p>
Retro-alimentación del desempeño	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.</p> <p>Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p> <p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<p>Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</p>
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>• El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> </ul>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</p> <p>Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p> <p>Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <p>Se percibe inestabilidad laboral.</p> <p>Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</p>
Reconocimiento y compensación	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p> <p>Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <p>El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</p> <p>La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

**Fuente:** Ministerio de la Protección Social (2010, p.22) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

En la siguiente tabla se explica las diferentes dimensiones entendidas como el comportamiento y la reacción de los trabajadores frente a hechos y situaciones que puedan presentarse en sus labores de trabajo y los posibles riesgos a los que están expuestos.

**Tabla 13:** Dimensiones extralaborales.

Constructo	Dimensiones
Condiciones extralaborales	<p>Tiempo fuera del trabajo</p> <p>Relaciones familiares</p> <p>Comunicación y relaciones interpersonales</p> <p>Situación económica del grupo familiar</p> <p>Características de la vivienda y de su entorno</p> <p>influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.</p> <p>Desplazamiento vivienda -trabajo-vivienda</p>

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial* p. 26

### 3.5 Procedimiento

- *En primer lugar, aplicación de la Batería de riesgo Psicosocial.*
- *En segundo lugar, Entrega del producto terminado a la empresa SOS y posteriormente a la ARL Colpatria.*
- *Fase final implementación del plan de acción y bienestar según los resultados de ARL Colpatria en asocio con la empresa SOS.*

En la tabla se muestran las condiciones y las variables que afectan de forma positiva o negativa al trabajador, fuera de su trabajo

**Tabla 14:** *Definiciones de las dimensiones psicosociales extra laborales e indicadores de riesgo.*

Dimensiones	Definiciones	Indicadores de riesgo
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.  Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.  La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.  Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	La relación con familiares es conflictiva.  La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.  Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.  La relación con amigos o allegados es conflictiva.  La ayuda (apoyo social) que

		el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	<p>Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.</p> <p>Se convierte en factor de riesgo cuando:</p>	<p>Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</p> <p>Existen deudas económicas difíciles de solventar.</p>
Características de la vivienda y de su entorno	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</p> <p>Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</p> <p>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</p>
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p> <p>La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:</p>	<p>Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</p>
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</p> <p>La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</p>

**Fuente:** Ministerio de la Protección Social (2010, p.26-27) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

*En la tabla se puede evidenciar las diferentes dimensiones y la interpretación subjetiva que cada trabajador puede manifestar al evidenciar los diferentes tipos de riesgo a los que día a día está expuesto.*

**Tabla 15:** Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

Constructo	VARIABLES
Información socio-demográfica	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
Información ocupacional	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato horas de trabajo diarias contractualmente establecidas modalidad de pago

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, p.28) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

*En la tabla recopila información del trabajador donde responde algunas preguntas de información general y datos de ocupaciones anteriores, esto con el fin de conocer toda su parte sociodemográfica.*

### **Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral**

**Tabla 16:** Ficha técnica B

Nombre	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva



Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.  Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A).</li> <li>• Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).</li> </ul>
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde
Formas:	Dos formas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.</li> <li>• Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.</li> </ul>
Número de ítems:	Forma A: 123 ítems Forma B: 97 ítems
Duración de la aplicación:	Forma A: 28 minutos (duración promedio). Forma B: 33 minutos (duración promedio).
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2).</li> <li>• Ficha de datos generales (Anexo 3).</li> </ul>

**Fuente:** Ministerio de la Protección Social (2010, p.51) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial. En la tabla se especifica todos los ítems a nivel teórico práctico y el grado de inmersión que el trabajador pueda tener, esto con el fin de evidenciar acciones de mejora y planes de bienestar en distintas áreas.*

**Tabla 17:** *Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar*

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
--------	---

Forma A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. •</li> <li>• Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.</li> </ul>
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. •</li> <li>• Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</li> </ul>

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, p.53) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

*Esta tabla se encarga de explicar y especificar a qué tipo de cargos se aplica la batería de riesgo psicosocial dado que según su cargo cambia el panorama por su rol y actividades dentro de la empresa.*

**Tabla 18:** *Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).*

.	Dimensiones	Forma A	Forma B
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
<b>Control sobre el trabajo</b>	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓

<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✗
	Consistencia del rol	✓	✓
	Demandas de la jornada de trabajo		
<b>Recompensa</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, p.54) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

✓ Dimensión evaluada

- Dimensión no evaluada

**En la tabla se muestra los dominios y dimensiones según la forma ya que la forma B se utiliza para cargos sin mando guardas, recepcionistas, operadores de medios tecnológicos. Mientras que la prueba A se utiliza en cargos de jefatura como supervisores y coordiadores.**

**Tabla 19:** Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B

Dominios	Dimensiones	Forma A Cantidad de ítems	Forma B Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		41	30
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de		

	habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3	3
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		21	18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
		9	9
	Demandas emocionales	6	3
	Demandas cuantitativas	4	4
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	6	No evalúa
	Exigencias de responsabilidad del cargo	5	5
	Demandas de carga mental	5	No evalúa
	Consistencia del rol	3	6
Subtotal ítems de demandas del trabajo		50	39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
		6	6
	Reconocimiento y compensación		
Subtotal ítems de recompensa		11	10
Total intralaboral		123	97

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial* pg 55

*En la tabla se muestran los dominios y dimensiones en su totalidad así mismo la cantidad de ítems individuales.*

**Tabla 20:** Dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

Dominios	Dimensiones	Factores que integran cada dimensión
Liderazgo y relaciones sociales en el	Características del liderazgo	Factor 1
	Relaciones sociales en el trabajo	Factores 2 y 15
	Retroalimentación del desempeño	Factor 4

trabajo	Relación con los colaboradores (subordinados)	Factor 10
Control sobre el trabajo	Claridad de rol Capacitación Participación y manejo del cambio Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos Control y autonomía sobre el trabajo	Factor 3 Factor 8 Factor 9 Factor 11 Factor 16
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas cuantitativas Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas de carga mental Consistencia del rol Demandas de la jornada de trabajo	Factores 7, 19 y 24 Factor 13 Factor 14 Factor 17 Factores 20 y 22 Factor 23 Factor 5 Factor 21
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y compensación	Factor 6 Factores 12 y 18

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, P.58) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

*En la tabla se especifica lo que cada dimensión integra dentro de la batería como por ejemplo autonomía sobre el trabajo relaciones interpersonales.*

**Tabla 21:** Dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

Dominios	Dimensiones	Factores que integran cada dimensión
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño	Factor 1 Factores 2 y 21 Factor 4
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Factor 3

	Capacitación Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos Participación y manejo del cambio Control y autonomía sobre el trabajo	Factor 8 Factor 9 Factor 20 Factor 22
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas de la jornada de trabajo Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Demandas cuantitativas Demandas de carga mental	Factores 5, 19 y 13 Factores 6 y 12 Factores 10 y 11 Factor 14 Factor 16 Factor 18
Recompensas	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Factores 7 y 17 Factor 15

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, p.59) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

En la tabla se especifica lo que cada dimensión integra dentro de la batería como por ejemplo condiciones donde realiza su trabajo, esfuerzo mental, autonomía.

### **Instrucciones para la aplicación y calificación**

En las instrucciones para la batería de riesgo psicosocial se desglosa de forma muy lúdica como diligenciarla para que los trabajadores no presenten sesgos al momento de responderla; de igual manera al explicar cómo deben contestar a cada pregunta se hace la claridad de que no existen preguntas malas ni buenas, ya que todo se hace con el ánimo de mejorar las condiciones laborales y familiares como también que todo se hará bajo estricta confidencialidad. Como reglamento importante ningún trabajador podrá presentar la batería si se encuentra trasnochado o bajo efectos de sustancias psicoactivas o alcohólicas. Preferiblemente un sitio con áreas bien iluminadas amplio donde no se escuche ruido y que brinde bastante tranquilidad; no deben contestar en parejas o grupos es totalmente individual, si existe alguna duda el

trabajador levanta la mano y la persona encargada se dirige a su puesto para resolver la duda que presente.

## **Aplicación**

### ***Escala de respuesta***

Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
---------	--------------	---------------	------------	-------

### ***Modalidades de aplicación.***

Los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, formas A y B, pueden aplicarse en dos modalidades:

#### ***Heteroaplicación***

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo: Heterolectura y autodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo. Se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato incompleto (ver tabla 20).

El efectivo uso de esta modalidad dependerá de la revisión que el examinador realice al correcto diligenciamiento de las respuestas por parte de quienes responden.

Heterolectura y heterodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador verbaliza su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

***Autoaplicación.***

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta, una vez finaliza se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

La Tabla 22 presenta las indicaciones sobre el nivel educativo de los trabajadores y la modalidad de aplicación que debe utilizarse (autoaplicación, heteroaplicación).

**Tabla 22:** *Nivel educativo de los trabajadores y modalidad de aplicación*

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)



	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual 18	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta Técnica o tecnológica completa Pregrado incompleto Pregrado completo Posgrado incompleto Posgrado completo	Individual o colectiva	Autoaplicación

*Fuente:* Ministerio de la Protección Social (2010, P.70) *Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial*

### **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

#### **Forma B**


#### **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:*

	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
Mi trabajo es repetitivo	x				

↑  
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.

Para esto se realizará una Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales, que, para el efecto, fueron diseñados por el Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, por designación de la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social:

Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali-cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

## **Cuestionario para la evaluación del estrés**

Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

## **Estudios llevados a cabo con la prueba psicológica (Forma A y B)**

Se realizó la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en la empresa de seguridad Su Oportuno Servicio en la parte administrativa con un total de 34 personas, en el auditorio general de la compañía en dos sesiones aproximadamente de una hora. Se tuvieron en cuenta sus tres ítems principales en el momento de contestar la prueba.

34 Personas entrevistadas.

34 Encuestas de riesgo intralaboral.

34 Encuestas de riesgo extralaboral.

34 Evaluaciones de estrés.

34 Fichas de datos generales.

Se identificaron algunas características que deben ser tratadas para el mejoramiento de su grupo administrativo y bienestar en su parte personal, individual, grupal, y laboral. De esta forma se minimizan eventos negativos como: sobrecarga laboral, estrés, ansiedad, relaciones interpersonales, organización en el trabajo, comunicación asertiva, resolución de conflictos, autocuidado y autoestima.

Otra forma de mejorar el capital humano es promoviendo programas que favorezcan el control de los riesgos psicosociales y la seguridad de los trabajadores, para prevenir accidentes laborales.

La aplicación de la batería de riesgo psicosocial en el área administrativa demostró que existen factores de riesgo intralaboral como, por ejemplo, demasiada concentración y esfuerzo mental,

Respeto con los jefes, comodidad con mi grupo de trabajo, satisfacción con del cargo y salario. Por lo general cuando no se está a gusto con este tipo de condiciones el trabajador tiende a desmejorar su calidad de vida es su parte laboral y personal.

Los factores de riesgo de tipo extra-laboral también se presentan en temas como transporte entre la casa y el trabajo, condiciones de seguridad del barrio, relaciones con los familiares, deudas económicas, problemas familiares, condiciones de la vivienda. Este tipo de factores también representan baja productividad y desmejora la autoestima de los trabajadores.

### **Baremos para las dimensiones forma B**

En la siguiente tabla se encuentran los puntajes establecidos por el libro de la batería de riesgo psicosocial los cuales van de 0,0 (en donde cero es el menor puntaje) y 100 (el más puntaje más alto) Esto con el fin de establecer la puntuación de las diferentes dimensiones y el riesgo que presentan individualmente en cada uno de los guardas de seguridad del contrato acueducto de Bogotá.

**Tabla 23. Percentiles**

Sin riesgo o riesgo Despreciable		Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9-13,5	13,6-25,0	25,1-38,5	38,6-100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4-14,6	14,7-27,1	27,2-37,5	37,6-100
Retroalimentación del desempeño	• 5,0	5,1-20,0	20,1-30,0	30,1-50,0	50,1-100

Claridad de rol	• 0,9	1,0-5,0	5,1-15,0	15,1-30,0	30,1-100
Capacitación	• 0,9	1,0-16,7	16,8-25,0	25,1-50,0	50,1-100
Participación y manejo del cambio	• 16,7	16,8-33,3	33,4-41,7	41,8-58,3	58,4-100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	12,5	12,6-25,0	25,1-37,5	37,6-56,3	56,4-100
Control y autonomía sobre el trabajo	• 33,3	33,4-50,0	50,1-66,7	66,8-75,0	75,1-100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	• 22,9	23,0-31,3	31,4-39,6	39,7-47,9	48,0-100
Demandas emocionales	• 19,4	19,5-27,8	27,9-38,9	39,0-47,2	47,3-100
Demandas cuantitativas	• 16,7	16,8-33,3	33,4-41,7	41,8-50,0	50,1-100
Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	• 12,5	12,6-25,0	25,1-31,3	31,4-50,0	50,1-100
Demandas de carga mental	50,0	50,1-65,0	65,1-75,0	75,1-85,0	85,1-100
Demandas de la jornada de trabajo	• 25,5	25,1-37,5	37,6-45,8	45,9-58,3	58,4-100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	• 0,9	1,0-6,3	6,4-12,5	12,6-18,8	18,9-100
Reconocimiento y compensación	0,9	1,0-12,5	12,6-25,0	25,1-37,5	37,6-100
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0-8,3	8,4-17,5	17,6-26,7	26,8-38,3	38,4-100
Control sobre el trabajo	0,0- 19,4	19,5-26,4	26,5-34,7	34,8-43,1	43,2-100
Demandas del trabajo	0,0-26,9	27,0-33,3	33,4-37,8	39,9-44,2	44,3-100
Recompensas	0,0-2,5	2,6-10,0	10,1-17,5	17,6-27,5	27,6-100

**Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010, P.85) Batería de instrumentos para evaluación de riesgo psicosocial**

## CAPITULO 4

### RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las tablas y gráficas.

Tabla 24. Estado civil - Relaciones sociales en el trabajo

Estado civil	Relaciones sociales en el trabajo
Casado(a)	15,23
Divorciado(a)	37,50
No responde	6,30
Separado(a)	24,03
Soltero(a)	20,82
Unión libre	21,51
Viudo(a)	3,60
Promedio general	20,29

Según los datos tomados de la batería de riesgo psicosocial, las personas divorciadas presentan un riesgo muy alto 37.5 % en el manejo de las relaciones interpersonales; teniendo en cuenta que es un factor importante ya que esto hace fuerte y alimenta de forma positiva el trato con sus compañeros; así mismo en las personas solteras, unión libre, y casadas presentan un riesgo medio 15.23% Esto claro está sin querer decir que uno es más importante que el otro; sin embargo se encuentra una relación muy directa con el ensayo que plantea Rocio Stella Silva Ruiz, sobre los riesgos psicosociales en vigilantes, Un acercamiento desde la administración de la seguridad.(2015) donde se menciona que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Báez y Moreno, 2010, p.3) en otras palabras es relevante que los trabajadores tengan una relación de pareja y así mejorar sus vínculos interpersonales en cualquier área o entorno. (Silva Ruiz, R.S., 2015, P.6).

**Tabla 25:** Nivel de estudio - *Características del liderazgo*

Nivel de Estudio	Características del liderazgo
Carrera militar / policía	19,50
Primaria incompleta	15,40
Bachillerato incompleto	20,19
Bachillerato completo	19,10
Técnico - tecnólogo incompleto	19,87
Técnico - tecnólogo completo	25,84
Profesional incompleto	39,40
Profesional completo	30,78
NR-No responde	11,50
Promedio general	20,14

Según los datos de la batería de riesgo psicosocial y lo observado en la tabla dos nivel de estudio y características de liderazgo, a menor nivel de estudio su liderazgo tiende a ser muy bajo como se evidencia en primaria incompleta con un 15.4 % y bachillerato incompleto 19.1% con respecto a manejar grupos o poder acceder a un mayor cargo; ahora bien en el caso de profesional incompleto 39.4 % y profesional completo 30.78 los niveles de liderazgo son muy representativos y asequibles para promoción de ofertas laborales. Cabe resaltar que suelen presentarse altibajos en donde factores asociados como el estrés causan efectos negativos en sus niveles intelectuales y laborales; En este caso Grandjean (1998) (citado por Yeda, 2012), plantea que la causa del estrés laboral es la discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Es un fenómeno subjetivo y depende de la comprensión

individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo. Otro concepto asociado al tema entrelaza la siguiente afirmación.

Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Delboni, 1997. Citado por Yeda 2012). En este sentido, niveles de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración, y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades. Todo este tipo de información evidencia que mientras no exista un buen complemento a nivel teórico y profesional en cualquier momento puede ocasionar deterioro paulatinamente no solo en sus niveles de liderazgo; si no también en el ámbito profesional. (Yeda, 2012, P.71)

**Tabla 26:** Estrato - *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*

Estrato	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	
1	21,99	
2	21,31	
3	21,12	
4	14,60	
6	30,00	
No responde	23,35	
No se	21,70	
Promedio general	21,38	

Según la batería de riesgo Psicosocial, al realizar el análisis comparativo entre estrato, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, género los siguientes resultados a



mayor estrato la tendencia en las relaciones sociales es muy alta como lo muestra el estrato 6 alto 30 % los estratos 1, 2 y 3 bajo, 23.35% no responde 21.7 % no se y para el estrato 4 bajo 14.6 %. En sus relaciones sociales en el trabajo. Básicamente algunos de los parámetros que se tuvieron en cuenta a nivel de estrato son: la ubicación de la vivienda, desplazamientos, condiciones de seguridad, relaciones con los compañeros entre otros. A nivel de liderazgo si existe una buena comunicación, autonomía en el trabajo y toma de decisiones.

Existen otros aspectos relevantes que se mencionan a continuación y son de importancia a la hora de establecer comportamientos y modelos de conducta. Pero esta descripción seria incompleta si además de hacer un análisis de conceptos y de normas creadas no reconociéramos la importancia que tiene el observar en el campo propiamente dicho de la vigilancia privada la identificación de riesgos psicosociales, dicho esto se identifica que los riesgos laborales en el estudio realizado por Cabezas (2008), (citado por Silva 2015) en un grupo de vigilantes se evaluaron los relacionados con a) Participación, implicación y responsabilidad, b) Formación, información y comunicación, c) Gestión del tiempo y d) Cohesión de grupo. En un grupo de vigilantes. (Silva Ruiz, R.S. 2015, P.10)

**Tabla 27:** Edad - Capacitación

Edad	Capacitación
19	0
20	8,3
21	35,43
22	26,68
23	17,86
24	16,65
25	18,75
26	12,13
27	29,18

28	9,091
29	19,16
30	0
31	21,53
32	27,77
33	20,38
34	13,32
35	23,96
36	9,375
37	22,23
38	18,75
39	12,50
40	8,329
41	15,63
42	18,52
43	30,53
44	18,75
45	23,62
46	14,39
47	15,47
48	11,90
49	5
50	10,43
51	0
52	15,28
53	11,66
54	7,143
55	4,175
56	25
57	0
58	0
59	25
60	37,50
61	0
63	0
65	8,3
No responde	11,46
No se	20,85
Promedio general	15,46

De acuerdo a la información recopilada y el análisis de datos de la batería de riesgo Psicosocial género como resultado entre las edades de 21, 27, 43 y 60 años que la capacitación se encuentra en un riesgo alto en lo referente a su comprensión de tareas a desarrollar y la autonomía que los guardas de seguridad deben tener al momento de tomar decisiones en sus puestos de trabajo; así mismo la inconsistencia en la elaboración de informes y novedades. 20.85% no se y 11.46% no responde. Houtman & Cedillo, (2008), manifiesta que en algunas ocasiones se presentan este tipo de eventos ya que las explicaciones o tareas a desarrollar no son claras y más cuando por una parte la edad es más avanzada; otra posible evidencia que pueden disparar la no comprensión de tareas es el estrés, razonamiento e interpretación errónea de sus labores. Por ende, el siguiente autor plantea; el estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales como meros riesgos a las salud psicológica (Cox, 1993) de esta manera se evidencia que no se debe escatimar ni minimizar recursos en las diferentes formas de capacitación y apoyo a los trabajadores, independiente de la razón social y servicio que presten. (P.6)

**Tabla 28:** Sexo - Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Sexo	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
Femenino	22,53
Masculino	35,05
Promedio general	34,34

Según el análisis de la batería de riesgo Psicosocial esta tabla nos muestra que el sexo femenino presenta un riesgo bajo 22.53% para desempeñar diferentes procesos de conocimientos y habilidades; frente al grupo masculino donde se puede evidenciar un riesgo medio 35.05% para desempeñar el mismo tipo de actividades, sin embargo, cabe resaltar la pro actividad de las mujeres frente a los hombres. Entiéndase este tipo de diferencia en cuanto a las funciones del hogar, cuidado de los niños, trabajo entre otras. En mi trabajo se encontró relación con la siguiente investigación. Las mujeres en los lugares de trabajo experimentan y expresan problemas asociados al estrés en el lugar de trabajo con mayor frecuencia que los hombres, (Kauppinen, et al, 2003. Citados por Houtman, 2008).

Las causas principales del estrés laboral frecuentes y específicas para las mujeres, tanto de países industrializados como en desarrollo son: el doble papel que deben jugar tanto en el hogar como en el trabajo, y la dificultad para balancear éstos papeles, los papeles sociales de género y la necesidad de un papel independiente contra de la necesidad de conformarse a las expectativas sociales, el acoso sexual en el trabajo, que es principalmente dirigido a la mujer, y la discriminación de género que se traduce en menores ingresos y mayores exigencias y requisitos ocupacionales. Más allá de estos aspectos adversos del trabajo, la mujer frecuentemente sufre violencia doméstica.

La frecuencia de la violencia doméstica en los países de América Latina es del 30 % (Pallito, 2002. Citado por Houtman, 2008) y, aunque el desempeño laboral se vea afectado y pueda parecer un conflicto hogar-trabajo, hay ejemplos de políticas laborales que consideran la violencia doméstica como un problema relacionado al trabajo y han desarrollado determinadas intervenciones a nivel de la organización (Departamento del

Trabajo de los Estados Unidos, 1996; OPS, 2003). No obstante, en la actualidad existe cierto temor al enfrentar avances tecnológicos ya que genera más estrés y no es bien recibido por los trabajadores. (p.15)

**Tabla 29:** Estrato - *Personas que dependen del trabajador*

Estrato	Personas que dependen del trabajador
1	2,382
2	3
3	2,741
4	2,5
6	3
No responde	2,333
No se	2,625
Promedio General	2,84

Según los resultados y el análisis de la batería de riesgo psicosocial se encontró en la siguiente tabla que en los estratos 1 (2.3%) y 3 (2.7%) predomina mayor cantidad de hijos, algunos aspectos que se podrían tener en cuenta y que marcan realmente esta problemática; son la concepción de hijos irresponsablemente; desconocimiento en métodos de planificación, ser padres a temprana edad, motivos religiosos entre otros. Así mismo el no tener un trabajo estable para llevar una calidad de vida digna y poder mantener una familia. Este derecho es obligatorio, pero no todos gozan de él. De acuerdo con la OMS, “todos los trabajadores tienen el derecho a un trabajo seguro y saludable y a un ambiente de trabajo que les permita vivir una vida social y económicamente productiva” (OMS, 1994). Respecto a los estratos 4 (2.5%) y 6 no mostraron un gran porcentaje de los mismos; teniendo en cuenta que su calidad de vida es totalmente diferente y cuentan con beneficios adicionales tales como: su educación,

carreras profesionales, dinero y mayores comodidades carros, casas, vestuario y lujos entre otros, Como también una gran mayoría que no respondió la pregunta. (p.34)

**Tabla 30:** Cargo - *Retroalimentación del desempeño*

Cargo	Retroalimentación del desempeño
Conductor ERI	50
Digitadora	25
Escolta	30
Guarda de seguridad	25,12
Guarda motorizado	31,67
Operador medios tecnológicos	32,22
Operativo supervisor	0
Recepcionista	26,67
Supervisor	30
Supervisor apoyo coordinación	0
Supervisor de patrulla	45
Supervisor motorizado	21,67
Promedio General	26,06

Al validar el cargo frente a la retroalimentación del desempeño, se identificó un riesgo medio en los guardas de seguridad en sus labores y tareas específicas según el puesto de trabajo; no obstante, el guarda motorizado presenta un nivel alto en sus diferentes actividades de revistas en los predios del acueducto. En cuanto a las recepcionistas presentan un nivel de riesgo medio en sus labores como contestar el teléfono y atención al público. Los operadores de medios también presentan un nivel de riesgo medio; en los circuitos cerrados de televisión donde su función principal es la revisión de cámaras. Conductor Eri, presenta un riesgo muy alto en sus diferentes desplazamientos, ya que debe frecuentar sitios bastante vulnerables y más cuando sus turnos son nocturnos. En cuanto al supervisor apoyo coordinación sin riesgo. Por

consiguiente en el presente trabajo de investigación se evidencia la siguiente comparación al tener los conceptos de trabajo y desempeño por parte de los diferentes cargos del personal de seguridad en cuanto a su proceso de aprendizaje El trabajo constituye la actividad fundamental para el desarrollo del ser humano, satisface sus necesidades y fortalece su dignidad (García y cols., 2001), por ello cada persona dedica un largo tiempo de su vida a aprender aquellos conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de un trabajo, siendo la práctica laboral la que determina el carácter y alcance del desarrollo de cada persona, también con la presencia de riesgos psicosociales (Cabrera y cols., 2000. Citado por Moreno, 2012, p.31).

**Tabla 31:** Sexo - Demandas de carga mental

Sexo	Demandas de carga mental
Femenino	68,67
Masculino	59,58
Promedio general	60,1

Como se puede evidenciar en la tabla las demandas de carga mental presentan un riesgo medio en las mujeres 68.67% frente a un riesgo bajo de los hombres 59.58 son contextos diferentes en sus roles de trabajo y toma de decisiones evidenciando su grado de pro actividad en los niveles emocional, cognoscitivo y operativo. Osca (2013), destaca que es importante resaltar la manera en que cada uno desempeña sus labores tomando como punto de partida sus estrategias y responsabilidades; aunque estas no

necesariamente tengan que primar sobre las demás. Una evidencia muy particular apoya de manera plausible el siguiente concepto. Los trabajadores mayores suelen informar de un nivel más alto de satisfacción que los jóvenes (Warr, 1992). Estas diferencias constituyen un factor más importante que aquellas que se dan en relación al sexo, la educación, la etnia o los ingresos (Clark, 1993. Citado por Osca 2013 p.15).

Tabla 32: **Sexo - Reconocimiento y compensación**

Sexo	Reconocimiento y compensación
Femenino	14,73
Masculino	22,18
Promedio general	21,8

Según los datos encontrados en la tabla las variables sexo frente a reconocimiento y compensación presentan un riesgo medio en ambos sexos, femenino 14.77% masculino 22.18% entendidos como la motivación y el salario que reciben por prestar un servicio de trabajo. En este caso el reconocimiento es visto por los guardas de seguridad, como la autonomía que tienen en sus puestos de trabajo a la hora de tomar decisiones y en cierta medida valorar su grado de asertividad. El termino compensación va ligado directamente a su parte económica; la cual reciben mensualmente. No obstante existe un punto de vista diferente y lo encontramos en la siguiente investigación.



El género también actúa como variable moduladora de la relación entre desempleo y población joven. Kulik (2000) (citado por Osca, 2013), estudió a un grupo de 613 mujeres de procedencia israelí e indica que tanto el sexo como la edad tienen efectos significativos, aunque no interactúan entre sí. En cuanto a las diferencias de género, en primer lugar, las mujeres tienden a rechazar más rápidamente los trabajos sobre la base de sus condiciones laborales, su grado de satisfacción y las obligaciones familiares; en segundo lugar, los hombres tienden a consagrar más tiempo durante la semana a la búsqueda de trabajo. Estas diferencias pueden explicarse por las expectativas sociales que se corresponden la división tradicional de papeles en función del género en nuestras sociedades. (p.23)

**Tabla 33:** Sexo - *Control y autonomía sobre el trabajo*

Sexo	Control y autonomía sobre el trabajo
Femenino	51,65
Masculino	58,37
Promedio general	58,0

Según los resultados obtenidos en la Batería de Riesgo Psicosocial al validar la información de porcentajes en la tabla, de sexo frente al control y autonomía sobre el trabajo; se encontró un riesgo medio en los dos géneros femenino 51.65% masculino 58.37% lo que significa que posiblemente existe buena toma de decisiones en su parte laboral y delegación de tareas a desarrollar en sus grupos de trabajo. Sin embargo, existen otras propuestas que se integran con la presente investigación. Aunque en algunos estudios no se ha encontrado evidencia del papel moderador del género en la relación entre estrés y salud (Jamal, 1999. Citado por Matud, 2002), en otros sí se han constatado algunas diferencias entre mujeres y hombres. Greenglass et al. (1998)

(Citado por Matud, 2002), encontraron que en las mujeres el apoyo social de las compañeras disminuía el agotamiento emocional, mientras que en los hombres el apoyo del supervisor y de los compañeros llevaba a un mayor sentimiento de realización personal. Además, el control interno alto se asociaba con mayor sentimiento de realización personal sólo en el caso de los hombres. En otras palabras la participación tanto del hombre como la mujer ejerce cierto tipo de componentes que fortalece su iniciativa y autonomía en la toma de decisiones. (p.54)

**Tabla 34:**

*Cargo - Influencia en el trabajo sobre el entorno extralaboral*

Cargo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
Conductor ERI	31,25
Digitadora	12,5
Escolta	33,37
Guarda de seguridad	30,03
Guarda motorizado	24,49
Operador medios tecnológicos	17,39
Operativo supervisor	25
Recepcionista	27,10
Supervisor	27,36
Supervisor apoyo coordinación	43,8
Supervisor de patrulla	39,6
Supervisor motorizado	29,17
Promedio general	29,35

Según los resultados de la batería de riesgo psicosocial. Del cargo frente al trabajo y su entorno extra-laboral las puntuaciones más vulnerables que se registraron se dieron en los cargos de: supervisor de apoyo 43.8% supervisor de patrulla 39.6% escolta 33.37% conductor ERI 31.25 presentando un riesgo alto. Guarda de seguridad 30.3% recepcionista 27.1% guarda motorizado 24.49% riesgo medio. Algunos indicadores que se tuvieron en cuenta para identificar sus respuestas se reflejaron en, transporte de su casa y el trabajo, horarios, responsabilidades del cargo, relaciones interpersonales, comodidad en su casa, zona de vivienda insegura entre otras. Por consiguiente, el planteamiento de los siguientes autores evidencia una comparación plausible de mi

trabajo; de las actividades del personal de seguridad a nivel laboral y extralaboral. La mayoría de las personas están expuestas diariamente a presiones, tanto en el trabajo como fuera de él, y están acostumbrados a hacer frente a cantidades moderadas del mismo, sin sufrir graves efectos. En un estudio realizado por Moncada (2001), sobre condiciones de trabajo, se obtuvo que la adrenalina, y la irritabilidad estaban asociadas con un trabajo más repetitivo y la necesidad de mantener una misma postura corporal durante toda la jornada. Un aspecto particular del estrés de trabajo consiste en el manejo de información por medios computarizados. (Álvarez, 2000, citado por Moreno, 2012, p.41)

**Tabla 35: Género - edad**

Genero	Edad
Femenino	15
Masculino	248
Total general	263

**Tabla : Estado civil**

Estado civil								
Genero	Casado (a)	Divorciado (a)	No responde	Separado (a)	Soltero (a)	Unión libre	Viudo (a)	Total general
Femenino					10	5		15
Masculino	45	1	2	15	55	129	1	248
Total General	45	1	2	15	65	134	1	263

**Tabla 37: Nivel de estudios**

Nivel de estudios	Femenino	Masculino	Total general
10-Carrera militar / policía		7	7
2-Primaria incompleta		1	1

4-Bachillerato incompleto	1	25	26
5-Bachillerato completo	7	179	186
6-Tecnico - tecnólogo incompleto	2	13	15
7-Tecnico - tecnólogo completo	4	14	18
8-Profesional incompleto	1	3	4
9-Profesional completo		4	4
NR-No responde		2	2
Total general	15	248	263

### **Análisis de resultados**

Según la investigación realizada y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se encontraron varias causas o factores que limitan la buena prestación del servicio en el sector de la seguridad privada; ahora bien, en la mayoría de investigaciones y autores relacionados en este trabajo de investigación se identificó como primera línea que el estrés es uno de los principales indicadores que activa o dispara la conducta negativa de las personas en general. Según Hans Selye (1956) “estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante diversos agentes”. El estrés viene a ser un fenómeno adaptativo del ser humano que va en línea de favorecer su supervivencia, de lograr un rendimiento en sus actividades y un desempeño en diversas áreas de la vida. Con base en los resultados que arrojó la investigación es necesario reforzar algunas dimensiones; para que los trabajadores mejoren sus capacidades a nivel teórico, práctico y operativo. A continuación, se mencionan una de las principales causas que afectan su rol a nivel personal y laboral.

### **Relaciones sociales en el trabajo.**

Normalmente las relaciones sociales en el trabajo van de la mano con una buena comunicación desempeño y trabajo en equipo; esta dimensión presenta un riesgo alto en lo que compete una buena relación en los factores antes mencionados, por eso es necesario trabajar de forma inmediata criterios como la responsabilidad individual que cada trabajador debe tener en sus funciones. También se pudo evidenciar que los guardas de seguridad en algunas ocasiones no son muy receptivos y esto les dificulta interactuar con sus demás pares. De hecho el no sentirse bien consigo mismo limita algunas características de su personalidad inclusive el ambiente donde se encuentre puede repercutir de forma negativa sus funciones laborales.

### **Características de liderazgo.**

Esta dimensión presenta un nivel alto teniendo como correlación la variable de estudio, lo que posiblemente significa que el hecho de prepararse y salir adelante es bien recibido para sobresalir y tener un mejor estilo de vida. No obstante, la figura de liderazgo va acompañada de una buena preparación académica, ser convincente con sus propuestas, guiar a las demás personas de forma positiva; además de mostrar respeto y compromiso por sus ideales. La preocupación hoy en día en las empresas de seguridad y demás sectores es preparar a todos sus trabajadores para que se enfrenten a nuevos retos y puedan de forma positiva liderar tareas o proyectos de forma individual o conjunta. Un buen líder debe estar en la capacidad de influir sobre los demás y liderar las banderas con autonomía y equidad siempre en pro del beneficio común.

### **Capacitación.**

Esta dimensión presenta un riesgo alto en temas como, la no comprensión de tareas a desarrollar, delegación de funciones específicas, toma de decisiones. Por lo

tanto, se debe trabajar de manera inmediata; generando capacitaciones y orientaciones personalizadas en estos temas. Un objetivo primordial en toda compañía es que sus empleados respondan a sus necesidades de forma leal, competitiva y eficiente. Por tal razón la capacitación es un instrumento muy valioso y brinda al empleador y trabajador herramientas como el perfeccionamiento en sus destrezas, habilidades, aptitudes de sus competencias. Obviamente al poner en práctica estos recursos la dinámica y producto final se verá reflejada en una buena prestación de servicios por sus dos partes.

### **Retroalimentación del desempeño.**

Según los cargos mencionados en la batería de riesgo psicosocial guardas de seguridad, supervisor recepcionista, guarda motorizado, conductor ERI y supervisor apoyo coordinación presentaron un riesgo medio en su capacidad y comprensión de tareas específicas. Aunque no es necesario trabajar en este aspecto, puede ser supervisado mensualmente minimizando impactos negativos en sus trabajos. Sin embargo la retroalimentación del desempeño se basa en algunas características específicas como lo son: definir labores, realizar evaluaciones mensuales, (para poder validar si el trabajador tiene comprensión y asimila correctamente sus funciones), evaluar competencias y resultados entre otras. No se pudo dejar de mencionar la parte activa y el tipo de sugerencias para optimizar la calidad del trabajo.

Como aporte final se tendrá en cuenta el anexo número 4, el cual muestra un plan de bienestar y desarrollo el cual se hará efectivo en el transcurso del año 2016 conforme a lo estipulado por la empresa Su Oportuno Servicio. Para el contrato acueducto de Bogotá.

## **CAPÍTULO 6**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Al terminar el trabajo de investigación y al validar los datos obtenidos se demostró que el estrés genera malos canales de comunicación a nivel individual y familiar como también en el manejo de las relaciones interpersonales.
- En general los trabajadores manifestaron que las condiciones de seguridad afectan su tranquilidad ya que los desplazamientos entre su casa y el trabajo presentan riesgos muy peligrosos, algunos indicadores que se tuvieron en cuenta para identificar sus respuestas se reflejaron en, transporte de su casa y el trabajo zona de vivienda insegura.
- Otro factor muy importante se evidencio en los niveles de estudio, generando como resultado que al no tener una buena educación se presenta un riesgo alto en el liderazgo y deterioro en sus relaciones interpersonales, laborales familiares.
- La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral presento un riesgo muy alto en la mayoría de los cargos supervisores, operadores de medios, conductores guardas motorizados, variables como sobrecarga laboral, responsabilidad del cargo y horarios muy largos.
- También se pudo identificar que en las demandas de carga mental las mujeres presentaron un riesgo medio frente a los hombres con un riesgo bajo, esto en su parte laboral y familiar ya que la toma de decisiones y los resultados en su parte laboral juegan un papel muy importante para ellos.

## 5.2. Recomendaciones

Según la información recopilada y los hallazgos encontrados en las conclusiones es necesario trabajar en los siguientes aspectos:

- Talleres de padres con sus hijos.
- Manejo del tiempo libre y recursos económicos.
- Horarios de trabajos no mayor a ocho horas
- Seguir capacitando a los trabajadores en temas de riesgos, sustancias psicoactivas relaciones interpersonales, liderazgo, tiempo libre, desempeño, promoción de cargos siniestros, alcoholismo, y manejo de armas entre otros.
- Realizar pausas activas primordialmente en el estrés laboral.
- Con las cajas de compensación planear salidas de los trabajadores con sus familias, y facilitar los espacios de recreación.
- Celebrar fechas especiales como día del padre, día de la madre, cumpleaños, fiestas de fin de año, día de los niños.
- Incentivar a los trabajadores como empleado del mes, bonos, mercados, reconocimientos por metas cumplidas.



## Referencias

- Astudillo, P., Alarcón, A. & Leman, M. (2009). *Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos*. Recuperado de [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art\\_12.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf)
- Badillo Flórez, G. & Jumbo, L. (2015). *Valoración de la influencia de los factores de riesgo*. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9153/1/UPS-ST001545.pdf>
- Barón, A. (2014). *estrés laboral*. 2 de marzo 2016, de Blogger Sitio web: <http://enfermedadeslaborales56.blogspot.com.co>
- Becerra, D. & Guerrero, T. (2016). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral*. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/3185/.../SarmientoMaria2012.pdf>.
- Castro, Y Orjuela, a. Lozano, A. Avendaño, B. & Vargas, N. (2011). *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales\**. 2016, de Escuela de Investigación Criminal Sitio web: [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_12/vol.8no.1/4\\_estado\\_de\\_salud\\_de\\_una\\_muestra.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_12/vol.8no.1/4_estado_de_salud_de_una_muestra.pdf)
- Chicaiza Díaz, M.F. (2011). *Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1674/1/T-UCE-0007-35.pdf>
- Colegio colombiano de psicólogos. (2009). *deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. 2016, de colegio colombiano de psicólogos Sitio web: [www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia\\_libro.pdf](http://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf)
- González Reyes, O. (1994). *Estrés laboral: El mal del siglo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-262537>

- Houtman, I., Jettinghoff, K. & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/OMS%20estr%C3%A9s%20laboral%202008.pdf>
- Iglesias Morón, J.M. (2010). *Manual de seguridad*. Recuperado de [http://www.grupoisastur.com/manual\\_isastur/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](http://www.grupoisastur.com/manual_isastur/data/es/1/1_10_3.htm)
- Informe diagnóstico de factores de riesgo psicosociales -instalaciones S.O.S. LTDA. – Bogotá Cundinamarca, PDF.
- Ley 1090. del Psicólogo Colombia congreso de la republica (2006) del 2006 el congreso de Colombia [www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html](http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html)
- Martinez, A. (1999) Sentencia SU-337 de 1999 corte constitucional [www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1999/su337-99.htm](http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1999/su337-99.htm)
- Matud, M. & García, M. (2002). *Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza*. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-50.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-50.pdf)
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>
- Moreno Oliva, G.. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y el desempeño, propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. Recuperado de <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/gabriela-morenooliva.pdf>
- Moreno, B. & Baez, C.B. (2010). Los riesgos psicosociales. 10 marzo 2016, de universidad autónoma de Madrid recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Moya, L., Serrano, L., González, E., Rodríguez, G. & Salvador, A. (2005). *Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral*. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>
- Osca, Amparo. (2013). *Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles*. 2016, de instituto dela juventud Sitio web: <http://www.injuve.es/sites/default/files/ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Palacio Betancourt, D. (2008). *Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- París, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Peiro, J.M. & Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Peiro, J.M. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Recuperado de [http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)
- Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica (4)*, 36-56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1390/139013586004/>
- Porras Velásquez, N. (2009). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (18). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137>
- Porras Velásquez, N. (2010). La psicología y la educación a distancia: frente al reto de aprender desde la autonomía. *Revista Electrónica de psicología social*

“Poiésis”. (19). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/110>

- Porras Velásquez, N. (2010a). Psicología y educación para la democracia: una reflexión para la formación ciudadana. *Revista Electrónica de psicología social “Poiésis”*. (20). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/56>
- Porras Velásquez, N. (2011). Del pluralismo al eclecticismo en la psicología de hoy: una reflexión epistemológica. *Tesis Psicológica* (6), 151-172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1390/139022629010.pdf>
- Porras Velásquez, N. (2011). Lo Ideológico en la Psicología Social y en la Guerra en Colombia. *Revista de Psicología GEPU*, 2 (2), 138-157. Recuperado de <http://www.catedralibremartinbaro.org/pdfs/RevistadePsicologiaGEPU2MonograficoPsicologiaSocial.pdf#page=138>
- Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5 (1), 7-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905130>
- Porras Velásquez, N. (2012). Gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. *Revista Electrónica de psicología social “Poiésis”*. (23). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330>
- Porras Velásquez, N. (2012). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de psicología social “Poiésis”*. (24). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>
- Porras Velásquez, N. (2012). Entrevista al Psicólogo colombiano Rubén Ardila, Phd. Importancia de los congresos colombianos de psicología: 30 años en la historia de una disciplina. *Tesis Psicológica*, 7 (2), 14-23. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4630098>
- Porras Velásquez, N. (2013) ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. *Revista Electrónica*

de psicología social “Poiesis”. (25). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.646>

- Porras Velásquez, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis Psicológica*, 8 (2), 98-117. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4630497>
- Porras Velásquez, N. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. *Revista Electrónica de psicología social “Poiesis”*. (27). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>
- Porras Velásquez, N. (2014). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. *Revista Electrónica de psicología social “Poiesis”*. (28). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1399>
- Porras Velásquez, N. (2015). La responsabilidad social empresarial e inserción laboral del enfermo mental. En Sonia Cogollo. *Responsabilidad social Perspectivas para la acción en Colombia (pp. 88-105)*. Medellín: FUNLAM.
- Porras Velásquez, N. (2015). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. *Revista Electrónica de psicología social “Poiesis”*. (29). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>
- Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. *Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 50 (3), 317-330. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/284/28450492002/>
- Porras Velásquez, N. (2016a). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial. Un Enfoque Comprensivo del Ser*, (13), 30-38. Recuperado de [http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA\\_13\\_final.pdf](http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA_13_final.pdf)
- Porras Velásquez, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En J. Báez y Cols. *Salud*

*mental y el sistema de producción* (pp. 61-108). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

- Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. En Johnny Orejuela y Cols. *Psicología de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación II* (pp. 281-301). Cali: Universidad de San Buenaventura.

Porras Velásquez, N. R. (2016). *Desarrollo histórico de la psicología industrial/organizacional en Colombia*. Bogotá: Autoreseditores.

- Porras Velásquez, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 20-27. Recuperado de <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>
- Porras-Velásquez, N. (2017). Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault. *Revista Espiga*, 16 (34), 270-285. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22458/re.v17i34.1168>
- Porras Velásquez, N. (2017a). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>
- Porras Velásquez, N. R. (2017b). Análisis de los procesos psicológicos de percepción y memoria en efectividad de los jingles publicitarios. *Revista de Comunicación y Salud*, vol. 7, pp. 49-60. Recuperado de <http://revistadecomunicacionysalud.org/index.php/reys/article/view/120>
- Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2017). Reflections on Work Addiction as a Symptom of Contemporary Social Unrest. *MOJ Addiction Medicine & Therapy*. 4 (1), 217-222. Recuperados de <https://pdfs.semanticscholar.org/e201/7bcaaa180acae675f996279d6b1883a4d438.pdf>

- Porras Velásquez, N. R. (2017). Relaciones de poder y subjetividades laborales: Una reflexión desde la perspectiva de Foucault. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10 (1), 93-102. Recuperado de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1169/1040>
- Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14. Recuperado de <http://integracion-academica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20-%20NPorras%20LParra.pdf>
- Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2018a). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 4 (2), 105-113. <http://dx.doi.org/10.24016/2018.v4n2.118>
- Porras Velásquez, N. (2018). Comunicación y poder en el discurso de la psicología del trabajo y de las organizaciones. En: C. Fernández y Cols. *El problema de lo humano y su lazo social: reflexión y práctica (pp.53-77)*. Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.
- Porras Velásquez, N. (2018a). Percepción y memoria en los jingles publicitarios: reflexiones desde la psicología de la publicidad. *Psyconex*, 10 (16), 1-19. Recuperado de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/334761>
- Segura y Camacho, S. (2014). *Normatividad colombiana de riesgos psicosociales*. Recuperado de <https://sites.google.com/a/prax.com.co/prax/blog/normatividadcolombianaderiesgopsicosociales?mobile=true>
- Silva Ruiz, R.S. (2015). *Los riesgos psicosociales en vigilantes, un acercamiento desde la administración de la seguridad*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7152/1/ensayo%20riesgo%20psicosocial.pdf>

- Vallecito. Quevedo, A. Palma, A., Santos, A. & Montiel, M. (2009). *Síntomas musculo esqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar*. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v17n2/art02.pdf>
- Yeda, O., Días, E., Valeira, E. & Ferraz, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

## **Anexos**



RIESGO PSICOSOCIAL	ITEMS A EVALUAR	PLAN DE ACCION ARL COLPATRIA	PLAN DE ACCION GESTION HUMANA
<p>INFORME GENERADO POR LA ARL DE LAS BATERIAS DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL CONTRATO ACUEDUCTO DE BOGOTA EN SUS TRES ZONAS, ZONA NORTE, ZONA SUR, Y ZONA CENTRO INCLUSIVE EL EMBALSE DE SAN RAFAEL. APLICANDO COMO BASE CENTRAL TRES ITEMS: 1) CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS TERCERA VERSION, 2) CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES, 3) CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. ASI MISMO SE TENDRA EN CUENTA TRES VARIABLES DE VITAL IMPORTANCIA.</p>	<p><b>Medidas de intervención y control a nivel de la Organización, GGHH, y desde el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, se intervendrá Intralaboral:</b></p>	<p>Implementar o continuar con el programa de fatiga laboral y sueño reparador</p> <p>Implementar o continuar con el programa "O líderes en seguridad"</p> <p>Implementar o continuar con el Programa de bienestar laboral.</p> <p>Implementar o continuar con el Programa de Prevención al Consumo de Sustancias Psicoactivas.</p> <p>Implementar o continuar con el Programa de Estilos de vida saludable a la población trabajadora.</p>	<p>1-Se realizaran talleres con los guardas de seguridad contrato acueducto en las instalaciones de SOS en temas de: sueño y fatiga laboral.</p> <p>2- Para cada zona se realizaran video conferencias mensuales, en temas como hurtos, modus operandi, manejo de armas, capacitaciones en: servicio al cliente, polígonos, defensa personal, protocolos en informes, y planes de evacuación entre otros.</p> <p>3- En la parte correspondiente a bienestar laboral se daran incentivos a los mejores guardas que cumplan con: puntualidad, reportes, positivos en sus puestos de trabajo, presentación personal esto con el fin de incentivar su labor y se veria reflejado en: (bonos, mercados, un día adicional de descanso, dinero etc.).</p> <p>4- Se pondra en marcha talleres ludicos entre los guardas de seguridad y sus familias, en temas de prevención y consumo de sustancias Psicoactivas esto con el fin de concientizar el impacto negativo que causa, al consumir este tipo de drogas.</p> <p>5- Se realizaran campañas ludicas e informativas hacercia del consumo de alimentos, tiempo libre, tiempo con la familia, y temas como: responsabilidad, disciplina, deportes, etc.</p>

<p>PARA LOS GUARDAS DE SEGURIDAD ENTRE LAS CUALES TENEMOS SU PARTE PERSONAL, LABORAL Y FAMILIAR, ESTO CON EL FIN DE MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA.</p>	<p><b>Programa para manejo de estrés y fortalecimiento de estrategias de Afrontamiento:</b></p>	<p>Jornada de masajes relajantes.</p> <p>Fortalecer el Programa de Estilos de Vida Saludables con pautas para el desarrollo de un buen estado físico, dieta adecuada, salud mental, entre otros, llevando un control a los trabajadores en riesgo.</p> <p>Actividades de recreación con talleres ludicos.</p> <p>Actividad de la Semana de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y Jornadas preventivas de salud física y mental.</p> <p>Temas de talleres como: técnicas en: relajación física, relajación mental, técnicas en meditación.</p> <p>Estilos de vida saludables.</p>	<p>1- En pro de una mejor calidad de vida para los guardas, se contara con un programa mensual de masajes relajantes, y adicionalmente dos meses gratis de gimnasia cerca a su casa.</p> <p>2- El ultimo domingo de cada mes se realizaran eventos deportivos donde puedan participar no solamente los guardas, si no tambien sus familias esto con el fin de integrarlos y aprender estrategias de union familiar.</p> <p>3- Cada dos meses en alianza con las cajas de compensación se realizaran talleres en manejo del estrés y resolución de conflictos.</p> <p>4- Aleatoriamente por mes, capacitaciones por zonas en temas como: salud mental, riesgos, y seguridad entre otros.</p> <p>5- Una vez por mes se elige una zona para trabajar tecnicas de relajación, manejo del estrés, ansiedad, y sueño.</p>	<p>Es de vital importancia trabajar bastante, la parte de autoestima ya que en ella encontramos el estado de animo de la persona, manifestando sus emociones e inconformidades inclusive sus dolencias y desagravios en su vida laboral y personal. Así mismo las conexiones del ejercicio y una dieta adecuada permite que la persona lleve un estilo de vida saludable y pueda tener un buen complemento a la hora de dormir. No obstante la idea es que los guardas que participen en este tipo de actividades las difundan y sean canales de comunicación en pro del mejoramiento para otras familias, y ellas a su vez la extiendan para generar una cadena de buenos habitos en sus trabajos.</p>
	<p><b>Medidas de Intervención y Control desde lo Social y la familia de los trabajadores Extralaboral:</b></p>	<p>Bienestar Laboral contar con un programa de actividades de integración familiar que sirva de apoyo a la empresa y al trabajador, para intervenir el riesgo extralaboral como prevención y promoción, realizando actividades con la familia de los trabajadores y sus hijos.</p> <p>Analizar mediante cuestionario sociodemográfico o realizar visita domiciliaria para determinar las condiciones en que vive el trabajador y su familia mediante la información sociodemográfica para determinar inconvenientes extralaborales que se le puedan presentar al trabajador como en su en su desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa, otros factores</p> <p>Elaboración de base de datos socio demográficos del trabajador.</p> <p>Temas de talleres de capacitación como: emprendimiento familiar, la familia y su bienestar.</p> <p>Proyecto de vida familiar, riesgo publico.</p> <p>Manejo del presupuesto familiar.</p>	<p>1- En alianza con las cajas de compensación se dictaran capacitaciones con un minimo de dos horas en donde se realicen escuela de padres en temas relacionados como peligro, amistades, la calle y sus riesgos. Esto con el fin de concientizar a sus hijos de forma ludica todos los peligros a los que estan expuestos, y en cierta forma minimizar posibles eventos negativos en sus familias.</p> <p>2- La compañía cuenta actualmente con un visitado domiciliario, el cual se encarga de realizar las visitas de ingreso no solo de los guardas, si no tambien del personal de supervisores, escoltas, Coordinadores y parte Administrativa. Como valor agregado este tipo visitas se actualizan anualmente para validar el estado de su vivienda, y como ha crecido a nivel familiar, y economico.</p> <p>3- En este punto se lleva un control riguroso, de todos los datos de trabajadores mediante bases de datos actualizadas, en donde se recopila toda la información de tipo familiar y laboral.</p> <p>4- 5- 6- En estos tres ítems la Compañía pondrá en practica capacitaciones mensuales para el trabajador y sus familias, en temas como bienestar familiar, orientación en carreras profesionales, union familiar, manejo del tiempo libre, y manejo del presupuesto familiar, esto con el fin de no realizar mal uso del dinero en cosas inofisiosas. Es importante hacer retroalimentación a nivel individual y grupal; ya que al escuchar a todos los integrantes de la familia se unifican conceptos y se puede organizar sistemáticamente a corto mediano y largo plazo sus proyectos de vida.</p>	<p>Las empresas de seguridad hoy en día deben capacitar a sus empleados en su parte laboral ya que depende mucho el trato entre pares y subalternos; la idea es manejar buenas normas de convivencia, brindando espacios para que sus empleados en este caso los guardas de seguridad; sean participes activos, propongan nuevas ideas y así mejoren los tiempos tanto administrativos como operativos. Seguido de esto es bueno hacer retroalimentación de los avances obtenidos, en la parte de bienestar y en cierta forma que se pueda evaluar los resultados de forma positiva y constructiva, cuando decimos que la persona en su parte individual manifiesta su dinamico, es bueno rescatar que es lo que para él significa y como se puede orientar para que sea mas productiva, tambien debemos orientarlos para que aprendan a definir sus metas y de paso sus proyectos de vida a corto mediano y largo plazo. esto es clave ya que se puede identificar que tipo de proyecciones tienen a nivel individual y familiar. No podemos dejar de mencionar el factor economico, el cual va de la mano con todos los integrantes de la familia.</p>