



**Propuesta Para La Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los
Trabajadores De Zidcar Sas. De La Ciudad De Bogotá.**

Luz Elena Candia Bocanegra

Ruth Estela Fonseca Quintero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el

Trabajo

22/11/2021

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

**Propuesta Para La Intervención Del Riesgo Psicosocial Encontrado En Los
Trabajadores De Zidcar Sas.**

Luz Elena Candia Bocanegra

Ruth Estela Fonseca Quintero

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Diego Alejandro García Rubio

Ingeniero Ambiental y Sanitario, Maestrante en Sostenibilidad, Magister en prevención de
Riesgos Laborales y Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional,

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

22/11/2021

Agradecimiento

A la Universidad Minuto de Dios, por abrir sus puertas y permitir realizar la especialización, valor agregado al perfil profesional.

Gracias a mis profesores, en especial al profesor Diego Alejandro García Rubio, quien nos orientó en todo el proceso de investigación, generando un proceso verdadero de enseñanza y aprendizaje, no solo en esta asignatura sino en todas las que orientó durante la especialización.

Gracias a la empresa ZIDCAR S.A.S. que nos permitió realizar esta investigación, desarrollo de un ejercicio académico interdisciplinario.

Gracias a los familiares, amigos que se sienten felices por nosotras de haber culminado una meta un proceso más de aprendizaje.

Gracias a mi compañera Ruth Estela, Fonseca con la cual trabajé desde el inicio de la especialización en equipo, con excelentes relaciones de fraternidad, más que mi compañera es mi amiga la cual tendré siempre presente, compartió conmigo mis actitudes y aptitudes y me entendió siempre

Luz Flena Candia Bocanegra

Agradecimiento

Infinitas gracias al Señor Jesucristo, sé que a cada momento estas a mi lado vigilando para protegerme y guiarme como Padre, Creador y Protector; gracias por guiarme, sostenerme e iluminarme hasta esta meta, por siempre dar solución a mis problemas de una manera sabia e inteligente, gracias Padre Santo, lindo y amoroso por la salud, la energía y la voluntad que me regalas y porque durante esta carrera universitaria que es de gran importancia para mí, todo ha sido posible y he logrado terminar esta etapa tan significativa de mi vida.

Muchas gracias de todo corazón a UNIMINUTO por la oportunidad que me ha brindado, al director de proyecto, Ingeniero, Magister en prevención de Riesgos Laborales, Diego Alejandro García Rubio , por brindar su apoyo incondicional compartiendo sus conocimientos, guiándonos con su experiencia y estando atento con su amabilidad a cualquier requerimiento para llevar a cabo los objetivos de este trabajo, y además de esto por brindarnos sabios concejos no solo profesionales sino personales que nos ayudan a crecer como seres humanos. Igualmente, de una manera muy respetuosa infinitas gracias los jurados sus observaciones, recomendaciones, y sus valiosos aportes que nos brindaron al revisar este trabajo.

A mi madre Briseida Quintero González un abrazo, un beso, y mi más amplio y sincero agradecimiento quien con mucho sacrificio esfuerzo, dedicación ha contribuido para que esta etapa tan importante culminara, también por su gran motivación que la caracteriza, siempre me ha animado a luchar por mis sueños logrando así la formación en mí de una persona luchadora y capaz.

A Luz Elena Candía, que durante este proceso brindó excelentes aportes para el desarrollo de este trabajo y por su participación constante en cada una de las actividades necesarias para cumplir con nuestras metas que mi Dios te bendiga y ojala que podamos volver a trabajar juntas en algo tan importante para nuestras vidas y seguir creciendo íntegramente.

Ruth Estela Fonseca Quintero

Nota de aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Contenido

Introducción	
Resumen ejecutivo	9
Introducción	10
1. Problema	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Pregunta de investigación	13
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo general	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación	14
4. Marco de referencia	16
4.1 Marco teórico	16
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	19
4.3 Marco legal	23
RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	24
5. Metodología	31
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	31
5.2 Población Muestra	33
5.3 Instrumentos	34
5.3.1 Recolección de la información	34
5.3 Procedimiento	44
5.3.1 Descripción de la empresa y análisis sociodemográfico.	44
Análisis cualitativo y cuantitativo.	44
5.4 Análisis De Información	45

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.	7
5.4.1 Análisis De Datos en la Ruta Cuantitativa.	45
5.4.2 Análisis De Datos En La Ruta Cualitativa	46
5.5 Consideraciones Éticas	47
6. Resultados y discusión	49
6.1 Descripción de la empresa y Análisis sociodemográfico	49
6.2 Observación Sistemática	51
6.3 Encuesta	56
6.3.1 Entorno Laboral	58
6.3.2 Entorno Personal, Familiar Y Social	65
6.4 Entrevista	73
6.4.1 Diagrama De Afinidad	74
6.5 Batería de Instrumentos de riesgo sicosocial.	80
6.5.1 Intralaboral forma A.	80
6.5.2 Intralaboral forma B.	85
6.5.3 Extra laboral	89
7. Análisis de resultados.	93
8. Plan de intervención	95
9. Conclusiones	97
10. Recomendaciones	99
11. Referencias bibliográficas	100
12. INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO	119

Listas Especiales

Lista de Imágenes

Lista de Anexos

Lista de Tablas

Lista de Gráficos

Resumen ejecutivo

En Colombia, la Resolución 2646 de 2008, establece las disposiciones y las responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, por eso ZIDCAR S.A.S aplica periódicamente la batería de riesgo sicosocial a sus trabajadores para posteriormente intervenir los riesgos encontrados. A partir de la interpretación de los resultados de la aplicación de la batería, se propone las estrategias para minimizar dicho riesgo, en ZIDCAR S.A.S. Identificado el problema y el objetivo general, se procede a realizar la descripción de la empresa y un análisis sociodemográfico, luego se aplicó instrumentos de investigación como la observación, la encuesta, la entrevista y como herramienta fundamental el informe entregado por la psicóloga, especialista en SST NANCY MILENA TAPIAS MALAGÓN, quien, aplicó la batería de instrumentos de riesgo sicosocial a los 14 trabajadores de la empresa conformados por 6 trabajadores cuyos cargos son de jefatura, profesionales o técnicos y 8 trabajadores con cargos auxiliares u operarios. Todo lo anterior dio como resultados que algunos de los componentes del entorno laboral y extra laboral se encuentran en riesgo muy alto o alto con lo cual se comprobó la necesidad de realizar la propuesta del plan de intervención. Los trabajadores y los representantes de ZIDCAR S.A.S de forma participativa estuvieron en las fases de evaluación y recolección de información. Por último se realizan las recomendaciones a la empresa en cuanto al apoyo organizacional, aumento de capacitación al personal, retroalimentar el desempeño, realizar evaluación de efectividad, entre otras.

Introducción

La Organización Mundial de la Salud, (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT); definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través del percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. Físicamente pueden causar insomnio, desordenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva. En la empresa el riesgo psicosocial se manifiesta con ausentismo, alta rotación de personal, disminución en la productividad y por supuesto en los ingresos. (Bautista, J. s.f)

Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) pertenecen al Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), el cual, a su vez, hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Su principal función es la de ofrecer cobertura a los trabajadores para prevenir, proteger y atender los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes ocurridos durante el trabajo. (Gómez, I. 2021)

El artículo 2 de la Resolución 2646 de 2008 menciona que es aplicable a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Para dar cumplimiento al plan de intervención en riesgo psicosocial, es necesaria la articulación con el programa de Vigilancia Epidemiológica en dicho riesgo sicosocial de Zidcar S.A.S.

El presente trabajo, además de tener en cuenta los resultados obtenidos a partir de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial la cual se hizo mediante la aplicación de la batería; también se tiene en cuenta los resultados de la encuesta que fue diseñada y aplicada por las autoras del presente trabajo, así mismo se tiene en cuenta las respuestas dadas por la muestra seleccionada por las autoras para la entrevista; de igual manera se incluye el análisis de los resultados obtenidos a partir de la metodología de observación sistemática por ser una técnica organizada y estructurada que puede verificar o confirmar la información que es recolectada mediante otros instrumentos y posteriormente al análisis de todos los instrumentos que se tuvieron en cuenta, surge la necesidad de crear un plan de intervención de riesgo sicosocial y se finaliza con la propuesta para satisfacer la necesidad que tiene la empresa ZIDCAR S.A.S para minimizar dicho riesgo en sus trabajadores.

1. Problema

RIESGO SICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ZIDCAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTA

1.1 Descripción del problema

Desde hace décadas existe una preocupación creciente por las causas de los riesgos psicosociales y las consecuencias que tienen para la salud, especialmente en los países industrializados y, en menor grado y más recientemente, en países en vías de desarrollo (Kortum, 2007). (Citado por Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). pp. 7)

Se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo pueden tener un efecto perjudicial sobre la salud física, mental y social de los trabajadores. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). pp. 7)

A nivel nacional, mediante la Resolución 2646 de 2008, se estableció disposiciones y definió responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, lo cual se convierte en un requisito legal para que ZIDCAR S.A.S aplique periódicamente la batería de riesgo sicosocial a sus trabajadores. De acuerdo a lo anterior se plantea el siguiente problema investigación:

1.2 Pregunta de investigación

¿A PARTIR DE LA INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BATERIA, CUALES SON LAS ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN PROPONER PARA MINIMIZAR EL RIESGO SICOSOCIAL, QUE SE PRESENTA EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ZIDCAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTA?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Proponer las estrategias para intervenir los factores de riesgo Psicosocial encontrados en los trabajadores de ZIDCAR S.A.S

2.2 Objetivos específicos

- Realizar la descripción de la empresa y un análisis sociodemográfico, a partir de la información suministrada, a nivel general sobre los trabajadores de la empresa, teniendo en cuenta variables relacionados con la parte ocupacional.
- Analizar de manera cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta el resultado de cada factor de riesgo, los resultados obtenidos a partir de la valoración realizada.
- Realizar el plan de intervención de los riesgos que se analizaron y que fueron identificados por la psicología, NANCY MILENA TAPIAS MALAGÓN, especialista en Salud Ocupacional, al aplicar los cuestionarios de la batería de

riesgo sicosocial. La propuesta se hará para intervenir factores intralaborales, factores extra laborales y aspectos individuales y estrés.

3. Justificación

Con la propuesta del plan de intervención sobre los riesgos sicosociales a los cuales se ven expuestos los trabajadores de la empresa Zidcar s.a.s, se crea una herramienta fundamental que conlleva a la promoción, prevención de enfermedades laborales relacionadas con patologías psicológicas, además no solo como prevención sino como mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores, todo se logra implementado acciones y medias que propendan a fomentar la prevención, la promoción y la conservación de la salud en el trabajo como ejemplo de estas acciones pueden ser la reubicación laboral o las capacitaciones del personal en busca de mejorar la forma en que desarrollan sus funciones, entre otros. Una vez implementado el plan de intervención, se manifestarán los resultados mediante la participación directa de los trabajadores creando una conciencia de autocuidado en cada persona, gracias a las sensibilizaciones, y se fomentará un bienestar en general.

La resolución 2646 de 2008, reglamenta la obligatoriedad de hacer medición y control de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores Colombianos.

Los factores de Riesgo Psicosocial del trabajo han sido definidos tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

cultura y situación personal fuera del trabajo”, mediante las percepciones y experiencias particulares, puede influir en el rendimiento, la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores mediante las percepciones y experiencias particulares. (DADEP, 2019, p. 3)

La legislación colombiana ha establecido una normatividad para que las empresas protejan a sus empleados contra los diferentes Factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos en su quehacer cotidiano, con el fin de conservar su salud física, mental y social, mejorando su calidad de vida y la productividad empresarial. Con la publicación de la Resolución 2646 de 2008 que establece las “Disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo”, por parte del Ministerio de la Protección Social, se establece la metodología para la priorización y seguimiento de estos riesgos que generan alteraciones en la salud de la población trabajadora; por tal motivo toda empresa pública y privada tiene la obligación de realizar intervenciones con el fin de minimizar y controlar el impacto de estos riesgos (DADEP, 2019, p. 3)

En los anteriores párrafos, el autor da a conocer consideraciones acerca del riesgo psicosocial de las personas en su ámbito laboral y que la normatividad colombiana ha establecido metodologías para el control eficiente de estos riesgos para la protección y preservación de la salud tanto física como mental y social, se ha decidido realizar esta investigación que pretende conocer el estado de salud sicosocial y proponer sus respectivas medidas de intervención en los factores de riesgo, con el fin de cumplir con la normatividad y a la vez, velar por el bienestar y la salud de las personas trabajadoras de la empresa **ZIDCAR S.A.S,**

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

Así como lo dice la norma GTC 45, la identificación de los peligros y la valoración de Riesgos se hace con la finalidad de entender todos los peligros que se pueden generar debido a la realización de actividades para que se puedan implementar controles necesarios hasta tal punto de asegurar que cualquier riesgo esté un nivel mínimo.

El propósito general de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y salud en el trabajo, es entender los peligros que se pueden generar en el desarrollo de las actividades, con el fin que la organización pueda establecer los controles necesarios, al punto de asegurar que cualquier riesgo sea aceptable. (NTC 45. 2012 p. 4.

Diferentes autores han definido el riesgo psicosocial como la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, el bienestar laboral y las condiciones de la organización y también las capacidades del trabajador, sus necesidades, su nivel de estudios y su situación personal fuera y dentro del trabajo; lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador, a partir de esta definición el comité de la OIT y la OMS (2001) realizan una clasificación en tres categorías:

a) las condiciones del individuo, las cuales tienen en cuenta las capacidades, limitaciones, experiencia y motivación con respecto al trabajo, la edad, el sexo, los valores, normas y estereotipos que determinan su percepción, sus creencias y aptitudes.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

b) las condiciones del medio laboral; éstas hacen referencia tanto a las condiciones internas del trabajo, como a las del medio ambiente; en las tareas realizadas por el individuo se tienen en cuenta la carga física y mental de trabajo.

c) las condiciones del entorno extralaboral, en las que se contemplan tres aspectos: 1) situación socioeconómica y educativa del grupo familiar, 2) efecto del trabajo en el medio familiar y social y 3) situación política, económica y social del país. El Ministerio de la protección social en Colombia expone que un Factor Psicosocial es una condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona un individuo y que puede afectar positiva o negativamente su salud, bienestar, desempeño o desarrollo (personal o colectivo). Cualquier condición de la organización con efectos psicosociales o cualquier condición socio-ambiental con efectos psicológicos, sociales o sobre la salud es, entonces, un factor psicosocial laboral. El término salud hace referencia tanto a la ausencia de disfunciones como a la existencia de equilibrios positivos en lo físico, en lo psicológico y en lo social. Por bienestar se entiende la valoración positiva que una persona hace de realidades del trabajo que le producen, como consecuencia, satisfacción, complacencia o felicidad. El desempeño es actuación laboral de la persona, que suele valorarse en términos de eficiencia, eficacia y productividad. El desarrollo se refiere al perfeccionamiento o mejoramiento de las competencias laborales y de las calidades humanas de las personas en el trabajo.

De esta manera un Factor de Riesgo Psicosocial es una condición presente en el trabajo de una persona o de una colectividad laboral que tiene el potencial de afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño o su desarrollo personal. Por su parte, un Factor Protector Psicosocial es una condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o de una colectividad laboral que minimiza o elimina un riesgo psicosocial y puede, además, afectar

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

positivamente su salud, bienestar, desempeño y desarrollo. La Batería de instrumentos de medición desarrollada por el Ministerio de la Protección Social clasifica estos factores de riesgo psicosocial en Intralaborales y Extralaborales. Las primeras están definidas como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo”. El sustento en el que se basa la batería retoma los modelos de Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990), de esfuerzorecompensa de Siegrist (1996 y 2008), y del modelo dinámico de factores psicosociales de Villalobos (2005). A partir de estos se identifican cuatro dominios que agrupan un amplio número de Condiciones Intralaborales, estos son Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Control Sobre el Trabajo, Demandas del Trabajo y Recompensas. Demandas del Trabajo evalúa las exigencias que el trabajo impone a la persona, las cuales pueden ser de naturaleza diversa (cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, de ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo). Control Sobre el Trabajo está referido a la posibilidad que el trabajo le ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos de su realización. Liderazgo y relaciones sociales hace referencia a la calidad de las relaciones que se establecen con los superiores jerárquicos, con los colaboradores (en el caso de los jefes) y con otras personas del contexto laboral. Se debe tener en cuenta la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Por su parte los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador y las condiciones de la vivienda que pueden llegar a afectar la salud y el bienestar de los colaboradores. Como se mencionó anteriormente, los efectos de los factores psicosociales pueden ser muy variados, incluyendo el bienestar, el desempeño, el desarrollo y la salud de las personas. Existen, además, otra serie de elementos de importante consideración a la hora

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

de investigar, como son las dimensiones individuales las cuales funcionan como forma de control de los análisis posteriores, es decir, indican en qué población existe más prevalencia de ciertos riesgos psicosociales, o si determinado segmento de la muestra está en mejor o peor condición que otra, y así, analizar los resultados con mayor precisión posible.

Características como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato económico), el tipo de vivienda y número de dependientes resultan muy útiles de considerar.

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

A lo largo de la historia se ha demostrado el cambio en lo referente a las disposiciones legales en busca de la justicia social y el derecho laboral que propende por la defensa de los derechos de los trabajadores, se nota como se ha logrado cambiar desde la época de la esclavitud donde las personas eran maltratadas tanto física como psicológicamente y obligadas a trabajar en pésimas condiciones de salud, alimentación, vestuario y arriesgando sus vidas; hasta; la creación del sistema general de riesgos laborales, que, como lo dice en su definición, se crea con el fin de prevenir enfermedades y/o accidentes; proteger el bienestar de los trabajadores conservando su salud, y reduciendo e interviniendo factores de riesgo así mismo también se encarga de atender a los trabajadores que hallan materializado alguna enfermedad laboral o algún accidente como consecuencia del trabajo que realizan. Los principios de la OIT es un claro ejemplo del cambio teniendo en cuenta que los esclavos tenían pérdida de la libertad y con los principios ha cambiado puesto que ya hay

libertar hasta de formar asociaciones sindicales y también que se ha abolido o eliminado todas las formas de trabajo obligatorias.

En el tema de riesgos laborales, existe una amplia literatura científica, y un creciente interés en su investigación, lo que incluso conlleva a que se haga estudios específicos sobre el Estado del arte de dichas investigaciones. (Bohórquez Gómez, L. 2017. P. 23)

Al respecto, Beltrán Cabrejo (2014, realizan un análisis e las investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012, sobre los riesgos sicosociales. A fin de establecer los antecedentes de investigación, se consultaron múltiples fuentes en bases de datos, sobre temas directa o indirectamente relacionados con el objeto de investigación, llegando a la conclusión que si bien en general existen estudios bien sobre riesgos sicosociales en las organizaciones, o sobre psicología positiva o Felicidad en el trabajo, no se han establecido en nuestro medio una relación entre los factores de riesgo psicosocial y felicidad en el trabajo, a través de un instrumento lo cual es el objeto de esta investigación. En consecuencia, no se ha estudiado desde el enfoque mencionado el asunto objeto del presente trabajo. Conforme a dicha revisión, tenemos que existe bastante interés en abordar los temas de riesgos sicosociales en el trabajo, como condiciones de bienestar de los trabajadores, algunos siguiendo enfoques tradicionales de psicología negativa, frente a los problemas, tales como Born out, estrés, depresión, agotamiento, y más recientemente en la psicología positiva, es decir encaminada más hacia el bienestar. (Bohórquez Gómez, L. 2017. P. 23)

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Se han efectuado estudios donde se conceptualizan los Factores y riesgos laborales psicosociales, su historia y las perspectivas que permiten establecer un marco general del tema. Importante también los aportes, teniendo en cuenta las nuevas condiciones de trabajo que establece la globalización (Blanch J. 2011) Este enfoque de psicología positiva o de bienestar o felicidad no ha estado exenta de críticas, pues se refiere que el abuso de este enfoque olvida la realidad preventiva, y “cultivan la virtud teologal de la esperanza de esas alternativas magnánimas, cuya derivación torcida y lamentable -como se sabe- es el autoengaño”. No obstante, se considera, que el enfoque preventivo, no riñe con la psicología positiva, o de felicidad y que deben establecerse precisamente mecanismos verificables, no simplemente retóricos o conceptuales, que permitan completar el enfoque meramente negativo o de prevención. En tal sentido, se encuentran estudios, relativos de manera general para estudiar a la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención, que determina o establece un marco teórico importante desde este enfoque (Polo y otros 2013), así como también exploran el tema de la felicidad en el trabajo (Mencías 2015), y otros que propende por generar modelos teóricos y prácticos de bienestar en el trabajo hacia un enfoque más positivo (Salavona 2009) (Salanova 2014) o que proponen dar un paso hacia adelante en la integración de la Psicología del Trabajo hacia enfoques positivos (Bravo 2010), o se hacen 25 estudios sobre el bienestar subjetivo, (Cuadra 2003) y otros desde la perspectiva de las emociones positivas (Jiménez L 2006); otros bajo el enfoque de la responsabilidad social como elemento de prevención (Cifre, E. 2013) Sobre temas específicos, dentro del enfoque positivo y los factores de riesgo sicosocial, encontramos que se han abordado problemáticas como nuevas tecnología y riesgos sicosociales (Salanova)., en el que se estudia este tema bajo la psicología positiva; de igual manera se han adelantado estudios entre estos riesgos y

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

la resistencia al cambio organizacional (García 2007), factores sicosociales y estrés (Enríquez y otros 2011); el coaching como herramienta de disminución de riesgos sicosociales; (Castrillón, D 2016); Riesgo Sicosocial y compromisos (Arenas F 2012); es claro entonces, que existen múltiples estudios sobre los factores de riesgo sicosocial, y su incidencia en el ámbito laboral, y que se han hecho desde enfoques más tradicionales de psicología negativa, y aunque existen trabajos bajo el enfoque positivo de la psicología, estos apenas se están desarrollando en nuestro medio y requiere de herramientas técnicas que permitan utilizar en la práctica estos enfoques y que no sean meros conceptos que pueden llegar a ser solo vacíos o retóricos. Es claro entonces que no existe estudio o tema específico del objeto de estudio no obstante como se ha informado el tema es de suprema actualidad e importancia. (Bohórquez Gómez, L. 2017. P. 23)

4.3 Marco legal

LEY 1562 DE 2012 POR LA CUAL SE MODIFICA EL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL

Artículo 1°. *Definiciones:*

Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de

mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

A continuación, se presentan apartes de la Resolución 2646 de 2008 que tratan de la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos.

Artículo 5°. Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Artículo 6°. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

- a) Gestión organizacional
- b) Características de la organización del trabajo
- c) Características del grupo social de trabajo.
- d) Condiciones de la tarea
- e) Carga física
- f) Condiciones del medioambiente de trabajo.
- g) Interfase persona–tarea.
- h) Jornada de trabajo.
- i) Número de trabajadores por tipo de contrato.
- j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa.
- k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Artículo 7°. Factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores. Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores:

- a) Utilización del tiempo libre
- b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia
- d) Características de la vivienda
- e) Acceso a servicios de salud.

Parágrafo. Esta información puede ser recopilada a través de una encuesta y utilizada para el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del

trabajador.

Artículo 8°. Factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador. Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:

- a) Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores.
- b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- c) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Artículo 11. Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

RESOLUCION 2404/2019 POR LA CUAL SE ADOPTA LA BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, LA GUÍA TÉCNICA GENERAL PARA LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN TRABAJADORA Y SUS PROTOCOLOS ESPECÍFICOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención:

1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.
3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública - Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.
5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa - Cultura de vida y trabajo saludables.
6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.
7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte - Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.
8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo - Prácticas de trabajo saludable para educadores.

9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero - Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.
10. Protocolo de prevención y actuación - Acoso laboral.
11. Protocolo de prevención y actuación - Síndrome de agotamiento laboral - “Burn out”.
12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.
13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral - Trastorno de estrés postraumático.
14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo.
15. Protocolo de actuación en el entorno laboral - Situaciones de duelo

ARTÍCULO 4o. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. La Batería está conformada por un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

1. Instrumentos de la batería para la evaluación del riesgo psicosocial.

Los instrumentos que conforman la Batería y que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial son los siguientes:

- 1.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

1.2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

1.3. Cuestionario para la evaluación del estrés.

1.4. Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

La aplicación de los cuestionarios debe realizarse garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario de cada uno de los cuestionarios de la batería. No pueden realizarse modificaciones de forma ni de fondo a dichos cuestionarios ya que afectarían la validez y confiabilidad de los instrumentos.

DECRETO 1477 DE 2014 POR EL CUAL SE EXPIDE LA TABLA DE ENFERMEDADES LABORALES.

2. Guías para el análisis psicosocial.

Las Guías de análisis psicosocial que hacen parte de la batería y que deben ser utilizadas para las evaluaciones a profundidad de los factores de riesgo psicosocial son las siguientes:

2.1. Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

2.2. Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

2.3. Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Además de los instrumentos señalados anteriormente, los empleadores o contratantes podrán utilizar herramientas adicionales para evaluar los factores individuales y los efectos de los factores de riesgo psicosocial, que faciliten la identificación temprana de síntomas y signos asociados al estrés laboral y la gestión psicosocial oportuna.

ARTÍCULO 6o. GUÍA TÉCNICA GENERAL Y PROTOCOLOS PARA LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN TRABAJADORA.

La Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos presenta las acciones, estrategias y los protocolos específicos enunciados en los numerales 3 al 15 del artículo 1o de la presente resolución, bajo tres enfoques:

1. Como herramienta de promoción de la salud y los factores protectores, la intervención de los factores de riesgo y la prevención de los efectos adversos en la salud de las personas.
2. Como componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
3. Como mecanismo de intervención de los factores de riesgo identificados a través de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales.

La Guía General contempla acciones de intervención y control frente a cada uno de los dominios y dimensiones contemplados en la Batería de Instrumentos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y sus efectos, al igual que guías específicas de actuación frente al “burn out” o síndrome de agotamiento laboral, acoso laboral, manejo en

situaciones de duelo, estrés postraumático, estrés agudo y depresión, y guías por actividades económicas prioritarias, las cuales establecen estrategias de intervención de factores psicosociales para los sectores económicos de Administración Pública, Defensa, Educación, Financiero, Servicios de Salud y Servicios Sociales y Transporte.

Los protocolos buscan orientar a los empleadores, contratantes, trabajadores, instituciones de la seguridad social y prestadores de servicios en seguridad y salud en el trabajo, sobre los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones.

La intervención sobre los aspectos psicosociales implica un abordaje interdisciplinar que integre los conocimientos de diferentes disciplinas e instancias para el diseño, orientación y desarrollo de las actividades de prevención y control, así como para su acompañamiento y evaluación.

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de la presente investigación es un enfoque mixto, teniendo en cuenta que se logra a través de un complemento entre el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, en primera instancia se realizará un análisis documental sobre una información que se recolectó de manera cuantitativa que al arrojar datos numéricos requiere de un análisis y al realizar dicho análisis se obtendrá también datos cualitativos

que básicamente tienen por objeto cualificar, describir y comprender los resultados que se obtuvieron de manera numérica al estudiar y analizar la información obtenida de los trabajadores de **ZIDCAR S.A.S** y posteriormente con base en los resultados obtenidos se planteará estrategias que serán utilizadas por la empresa para minimizar el riesgo sicosocial en sus trabajadores.

La presente investigación con enfoque mixto tiene un alcance descriptivo porque pretende analizar datos y reportar información sobre las variables relacionadas con los factores de riesgo sicosocial en la empresa **ZIDCAR S.A.S**.

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones o variables, y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga, es decir describirlo o caracterizarlo. (Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. 2018. Pág 108).

Este estudio está enfocado a dar respuesta a una necesidad específica; en este caso; de una Empresa de Servicio de Transporte Público de la ciudad de Bogotá; necesidad específica, ya que se identifica el riesgo sicosocial en la población objeto de estudio, y se procede a plantear estrategias de intervención que permitan disminuir el riesgo sicosocial de los empleados.

5.2 Población Muestra

Generalmente, para estimar una muestra se tiene en cuenta los métodos que ofrece el área de estadística y el tipo de investigación, pero en este caso no se usó ningún método o guía para establecer la muestra, teniendo en cuenta que la población es finita, es decir que se aplicó al cien por ciento de los trabajadores.

La batería de riesgo sicosocial fue aplicada por el profesional en psicología, a todos los trabajadores de **ZIDCAR S.A.S**, quienes representan la población estudiada mediante el análisis de los documentos resultantes de la aplicación de dicha batería. Fueron los riesgos presentados en sus cargos, a los cuales se les planteó un plan estratégico de intervención.

Población es el conjunto de sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer interferencia; por otra parte; muestra, es parte de la población que se selecciona y de la que se obtiene la información para el desarrollo de la investigación. (Bernal C. A, 2016 p. 214).

La batería de factores de riesgo sicosocial fue aplicada a ZIDCAR S.A.S, empresa del sector de transporte público de la ciudad de Bogotá, que cuenta con 14 trabajadores, no se utilizó mediante método de muestreo, sino que se realizó al total de la población, es decir al a todo el personal de la empresa sin ninguna clase de excepción; este documento contiene estrategias que puedan ser implementadas a todo el personal para intervenir el riesgo sicosocial, en dicha empresa.

5.3 Instrumentos

5.3.1 Recolección de la información

La recolección de la información consiste en la búsqueda o consecución de toda la información que se pueda recopilar acerca del objeto de investigación que se quiere conseguir y se logra mediante diferentes métodos, técnicas y/o instrumentos.

En la actualidad, la investigación científica ofrece variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información, en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Bernal C. A, 2016 p. 244).

Según Muñoz Girardo et al. (2011), la investigación cuantitativa utiliza generalmente los siguientes instrumentos y técnicas para la recolección de información: Encuestas, entrevistas, observación sistemática, escalas de actitudes, análisis de contenido, test o cuestionarios estandarizados y no estandarizados, grupos focales y grupos de discusión, pruebas de rendimiento, inventarios, fichas de conteo, experimentos, técnicas proyectivas, pruebas estadísticas, entre otras. Mientras que para la investigación de tipo cualitativo se utiliza los siguientes instrumentos o técnicas, de acuerdo con el problema objeto de la investigación que se va a realizar: Entrevista estructurada y no estructurada, observación sistemática y no sistemática, historias de vida, autobiografías, anécdotas, relatos, notas de campo, preguntas etnográficas, análisis de documentos, diarios, cuadernos de notas, archivos, cuestionarios, métodos socioeconómicos, survey social, inventarios y listados de interacciones, grabaciones en audio y video, fotografías y diapositivas, test de

rendimiento, técnicas proyectivas, grupos focales, y grupos de discusión, (Citado por Bernal C. A, 2016 p. 244)

El instrumento primordial para esta investigación es el consolidado de información que contiene los resultados de la aplicación de la batería de riesgo sicosocial por la psicóloga de la empresa. También se tiene en cuenta el programa de vigilancia Epidemiológica de riesgo sicosocial, el plan de trabajo en SST y la matriz de peligros.

La recolección de la demás información complementaria se hará mediante instrumentos y técnicas que se emplean en investigaciones tanto de tipo cualitativo como de tipo cuantitativo por ser una investigación donde se complementan los dos enfoques. También se emplearon los criterios para la intervención de los factores de riesgos sicosociales en el trabajo y sus efectos, los cuales se encuentran descritos en la Resolución 2646 de 2008.

En investigación es común referirse a dos tipos de fuentes de recolección de información: las primarias y las secundarias. Las primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones sino los referenciales. (Bernal C. A, 2016 p. 258).

A continuación, se conceptúa algunos de los instrumentos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta que su importancia en los procesos de recolección de información.

- Cuestionario. Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación; consiste en

un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. (Bernal C. A, 2016 p. 245-246).

- Entrevista. De acuerdo con Buendía, Colás y Hernández (2010), la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Citado por Bernal C. A, 2016 p. 252).
- La observación, como técnica de investigación científica es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada. (Bernal C. A, 2016 p. 254).
- El análisis documental es el proceso de indagación mediante la revisión de diversos documentos fuentes de información de un determinado objeto de investigación como historias de vida, diarios, archivos institucionales o personales, etc. Este análisis se realiza comenzando por identificar e inventariar los diferentes documentos existentes y disponibles que contienen información relevante sobre el sujeto de investigación en función del objeto de estudio, luego se procede a clasificar y seleccionar esos documentos de acuerdo con la relevancia de la información contenida en ellos y pertinente para investigación. Con base en esta selección se procede a la revisión detallada de su contenido y a registrar de forma organizada la información relevante obtenida para proceder a su análisis en función de los objetos de estudio (Bernal C. A, 2016 p. 256).

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Todo instrumento de recolección de información requiere cumplir los requisitos de confiabilidad y validez. La confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se examinan en diferentes ocasiones con los mismos instrumentos. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento. (Bernal C. A, 2016 p. 258)

En la actualidad, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos, como la Batería de instrumentos de evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial, creada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Laborales en julio de 2010, los cuales son confiables y validados para la población colombiana, pudiendo ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. (Ministerio de Cultura, 2016, p. 17)

Los instrumentos que componen la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual fue publicada en el mes de julio del año 2010, siendo sus autores; el Ministerio de protección social y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la universidad Javeriana; en su ficha técnica relaciona dichos instrumentos así: (Ver figura 1.) Sin embargo, para esta investigación se tendrá en cuenta todos los documentos que estén relacionados directamente con los resultados de la aplicación de esa batería de riesgos sicosociales aplicados por la sicóloga. También se tendrá en cuenta una encuesta, una entrevistas y el formato que se usó para el método de observación sistemática, que fueron diseñados y aplicados por las autoras.

Figura 1.

Ficha Técnica De Batería De Instrumentos Para La Evaluación De Factores De Riesgo Psicosocial

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"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
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 socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Nota: Tomado de “Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010). (Citado por Ministerio de protección social y universidad Javeriana, 2010, p. 11)

❖ **Ficha de datos generales (Información socio-demográfica e información**

ocupacional del trabajador).**❖ Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. (Ministerio de protección social, 2010, p.53)

(Forma A).

Quiere decir que es aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.

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.

(Ministerio de protección social, 2010, p.53)

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

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

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 (Ministerio de protección social, 2010, p.53)

(Forma B).

Es aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

• 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, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • 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. (Ministerio de protección social, 2010, p.53)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Dentro de esta categoría se encuentran aspectos como las responsabilidades personales y familiares, las actividades de tiempo libre, la calidad de las relaciones y el apoyo que brindan las redes sociales y familiares, las características de vivienda y de transporte entre el lugar de residencia y el trabajo y la situación económica del grupo familiar. (Ministerio de protección social, 2010, p.132)

Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
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 extralaboral y sus niveles de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores 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"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador.
Formas:	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.
Número de ítems:	31
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2).

(Ministerio de protección social, 2010, p.53)

Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.

Estrategia de identificación, evaluación y análisis de factores de riesgo psicosocial intralaboral que combina dos metodologías de recolección de información: la observación y la entrevista semiestructurada. (Ministerio de protección social, 2010, p.175)

El análisis psicosocial de puesto de trabajo valora a profundidad el dominio demandas sobre el trabajo, compuesto por las siguientes dimensiones: demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo y consistencia del rol. (Ministerio de protección social, 2010, p. 175)

1. FICHA TÉCNICA	
Nombre:	Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Unidad de análisis:	Puesto de trabajo de un área o dependencia.
Tipos de aplicación:	Esta herramienta puede ser utilizada para evaluar una sola dimensión o todas aquellas para las que fue diseñado, por lo que su aplicación puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Modular, con lo cual se podrán evaluar una o varias de las dimensiones que cubre este instrumento. • Global, para evaluar todas las dimensiones que cubre este instrumento.
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.
Duración de la aplicación:	Cada sesión de observación/entrevista puede tomar de 60 a 120 minutos, dependiendo del número de dimensiones que sean evaluadas.
Objetivo del instrumento:	Evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con siete dimensiones del dominio "demandas del trabajo", estas son: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Tipo de instrumento:	Cualitativo: permite objetivar la información subjetiva que se recoge de diferentes fuentes; a través de la triangulación que hace el experto.
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de datos generales de identificación del puesto de trabajo (Anexo 1). • Formato de programación de observación/entrevista de puesto de trabajo (Anexo 2). • Guías específicas, por dimensiones, para el análisis psicosocial de puestos de trabajo (Anexo 3). • Formato de registro de observación/entrevista (Anexo 4). • Formato de consolidación de hallazgos (Anexo 5). • Formato de perfil de riesgo del análisis psicosocial de puestos de trabajo (Anexo 6). • Formato del informe de resultados del análisis psicosocial de puesto de trabajo (Anexo 7)

2. GLOSARIO

Análisis psicosocial de puesto de trabajo: estrategia de identificación, evaluación y análisis de factores de riesgo psicosocial intralaboral que combina dos metodologías de recolección de información: la observación y la entrevista semiestructurada.

❖ (Ministerio de protección social, 2010, p.175)

- ❖ **Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.**
- ❖ **Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.**
- ❖ **Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)**

5.3 Procedimiento

5.3.1 Descripción de la empresa y análisis sociodemográfico.

Teniendo como base la información suministrada, a nivel general sobre los trabajadores de la empresa, considerando variables relacionados con la parte ocupacional.

Para ello, se procede a realizar la solicitud de documentación organizacional y consolidado de información y que se obtuvo con la aplicación de la batería de riesgo sicosocial. Una vez obtenidos los resultados de la aplicación de la batería de riesgo sicosocial se continúa con la realización del análisis sociodemográfico de los trabajadores de la empresa y de la información para definir cuáles son los riesgos sicosociales que se presentan en la empresa.

Análisis cualitativo y cuantitativo.

Los análisis se realizarán por cada factor de riesgo, según los resultados obtenidos.

Dichos análisis se realizan a partir de la valoración realizada sobre los resultados obtenidos sobre la aplicación de la batería de riesgo sicosocial.

5.3.2 Plan de intervención

Se procede a diseñar el plan de intervención para los riesgos analizados, los cuales fueron identificados por el profesional de psicología, con especialización en salud ocupacional, al aplicar los cuestionarios de la batería de riesgo sicosocial.

Se propone las estrategias y las metodologías para intervenir factores intra laborales, factores extra laborales y aspectos individuales y estrés,

Luego se continúa con la enumeración de las acciones a proponer para la ejecución del plan de intervención finalmente se realizan algunas recomendaciones.

5.4 Análisis De Información

5.4.1 Análisis De Datos en la Ruta Cuantitativa.

Métodos para el análisis de datos; se efectúa considerando los niveles de medición de las variables y mediante la estadística, que puede ser inferencial, que es útil para estimar parámetros y probar hipótesis, de donde de sus resultados se debe interpretar el valor y su significancia estadística, mediante tres tipos de análisis como son; el paramétrico, no paramétrico y multivariado.

Por otra parte, también existe la estadística descriptiva que se caracteriza por la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central que son la media, la mediana y

la moda; también se encuentra dentro de la descriptiva, las medidas de variabilidad donde se observa el rango, la desviación estándar y la varianza; igualmente hacen parte de la descriptiva, las gráficas y las puntuaciones. (Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018) p. 311)

En la estadística descriptiva es necesario describir primero los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable de la investigación, como resultado de aplicar el instrumento a la muestra o a la población, según sea el caso, en este caso el instrumento fue la batería de riego sicosocial a los 14 trabajadores de la empresa ZIGCAR S.A.S y para lograr dicha descripción es importante describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de las variables.

5.4.2 Análisis De Datos En La Ruta Cualitativa

Diversos autores, en conjunto han identificado más de 20 tipos de análisis cualitativo, entre estos: análisis de términos en contexto, análisis de domino, análisis de conversacional, análisis del discurso, análisis de contenido cualitativo, análisis semiótico, análisis narrativo, análisis lingüístico, análisis argumentativo, etc. Sin embargo, ciertos autores han propuesto un análisis genérico o básico común a diversas investigaciones cualitativas.

Como los datos ya están recolectados se deben revisar si lo que se obtuvo, fue información que va acorde a los objetivos de la investigación, se analiza si se relaciona con el planteamiento del problema. (468) Una vez obtenida la información se evalúa, para obtener un panorama completo o explorar el sentido general de los datos, en este caso se procede a estudiar los documentos y anotaciones existentes y organizar el material que se adquirió para el desarrollo del proyecto. (469) se debe organizar los

datos mediante algún criterio, puede ser por orden cronológico, por tipo de datos como por ejemplo entrevistas o documentos, también se pueden organizar por tema o por ubicación.

Como podemos ver, en la investigación cuantitativa se realiza el análisis sobre una matriz y en una investigación cualitativa, se trabaja con una base de datos narrativos. (17) Este trabajo se ha enfocado en un análisis mixto.

5.5 Consideraciones Éticas

Los principales factores que se deben tener en cuenta no solo para este trabajo sino para todas las investigaciones son:

1. El valor de la investigación: Se refiere a que la investigación se debe realizar con el propósito de mejorar la salud o el conocimiento es decir que contribuya a algo importante.
2. Validez científica: Se debe realizar de una manera sensata para evitar posibles errores que lleven a repetir toda la investigación.
3. Sobre la selección de los participantes: Al momento de seleccionar los participantes, este proceso debe realizarse de forma justa y equitativa sin prejuicios personales o preferencias.
4. Proporción favorable del riesgo/beneficio. No se debe poner en riesgo al participante
5. Consentimiento informado: se debe informar con anticipación a las personas.
6. Sobre la confidencialidad: Es decir que los datos suministrados por las personas participantes de la investigación no deben ser divulgados, al contrario, deben ser protegidos junto con su identidad y privacidad. (Centro de Investigaciones en Pólizas de Salud, UCLA. S.f. p. 6.)

Por otra parte, también se tuvo en cuenta la norma que habla sobre el secreto profesional en Colombia, mediante la Sentencia C 301 de 2012, donde se define el secreto profesional así: La Corte Constitucional ha definido el secreto profesional como: “la información reservada o confidencial que se conoce por ejercicio de determinada profesión o actividad”. En este sentido, el secreto profesional es un derecho – deber del profesional, pues “de verse compelido a revelar lo que conoce perderá la confianza de sus clientes, su prestigio y su fuente de sustento”. (Mendoza, G. 2012. Corte Constitucional)

Además de todos los principios éticos se deben tener en cuenta todos los principios universales o simplemente principios básicos de comportamiento que deben ser normales adoptados por todas las personas, es decir esas normas de conducta que se deben adoptar por cada quien en la sociedad como:

- Lealtad,
- Integridad,
- Honradez E Imparcialidad En Los Actos
- Respeto
- Transparencia
- Justicia;
- Respeto Por La Dignidad,
- El Valor
- La Igualdad De Los Demás; •
- Independencia
- Tolerancia

6. Resultados y discusión

6.1 Descripción de la empresa y Análisis sociodemográfico

ZIDCAR S.A.S. es una empresa de transporte de pasajeros, con Nit. 900.310.208-1, legalmente constituida y habilitada mediante Resolución No. 001 del 21 de ENERO DE 2010 emitida por la Dirección Territorial Huila del Ministerio de Transporte Su sede principal en Bogotá está ubicada en la Diagonal 24 C No 96 A – 05, con teléfonos 4046799. Mediante Resolución No. 001 del 21 de Enero de 2010 donde se habilita a ZIDCAR SAS como empresa de transporte Resolución 050 del 3 de Agosto de 2017 donde se mantiene la habilitación de ZIDCAR S.A.S.

El análisis sociodemográfico se realizó basado en el informe de riesgo sicosocial que fue entregado por la sicóloga especialista en SST. Se tuvieron en cuenta la edad, el sexo, estado civil, nivel de escolaridad, tipo de vivienda, antigüedad en la empresa, y municipio de residencia.

En ZIDCAR S.A.S se cuenta con un total de 14 trabajadores, de los cuales, el 71,43% son hombres y el 28,57% son mujeres; sus edades están comprendidas entre los 18 y los 59 años, de la siguiente manera: el 7% corresponde a personas menores de 19 años; el 22% se encuentran en un rango de edad de 20 a 29 años; el 21% se encuentran en un rango de edad que va desde los 30 hasta los 39 años; el 29% están en edad de los 40 a los 49 años y el otro 21% se encuentra en un rango de edad que va desde los 50 a los 59 años.

En cuanto al estado civil, el 14,29% son personas solteras; el 42,86% son casados y el 42,86% en unión libre.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Por otra parte, el nivel de escolaridad se encuentra distribuido de la siguiente manera: El 7,14% son personas que no tienen el bachillerato completo; el 14,29% tienen completo su Bachillerato; el 7,14% tienen un título ya sea técnico o tecnólogo; el 14,29% no han terminado su carrera profesional; el 21,43% han terminado su carrera profesional y el 14,29 tienen postgrado completo.

La clasificación según tipo de vivienda se encontró que el 35,71% tienen vivienda propia; el 28,57% viven en arriendo y el 35,71% habitan en una vivienda familiar.

Según la antigüedad en la empresa se encontró que el 50% de los trabajadores llevan trabajando menos de un año; el 28,57% llevan de 1 a 5 años y el 21,43% tiene una duración en la empresa que pasa de los 5 años, con un límite de 10 años.

En cuanto al tipo de contrato, el 14,29% tiene contratos temporales que duran menos de un año y el 85,71% tiene contrato indefinido.

La clasificación según el municipio de residencia se encuentra así: el 78,87% reside en la ciudad de Bogotá; el 7,14% reside en el municipio de Chía y el 14,29% reside en el municipio de Soacha.

6.2 Observación Sistemática

Se utilizó la técnica por ser organizada y estructurada, teniendo en cuenta que previamente a la visita, ya se tenía planeado los aspectos a observar en un formato adecuado que contenía toda la información que se pretendía evaluar; en este caso se evaluó desde temas de puntualidad y presentación personal, actitudes con sus compañeros y demás personas, donde se observan valores de responsabilidad, compañerismo, tolerancia, cordialidad, y en la parte laboral, se observó el cumplimiento de sus tareas, el trabajo en equipo, modo de ejecución de sus tareas y funciones, temas de concentración y orden donde desarrolla su labor, y de sitios adecuados de trabajo.

	<p>ZIDCAR SAS</p> <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACION OBSERVACION</p>		
Calificar como B: Bueno, M: Malo, N/A: No aplica, de acuerdo a cada ítem según corresponda			
ASPECTO A OBSERVAR	CALIFICACIÓN	ASPECTO A OBSERVAR	CALIFICACIÓN
	SI NO N/A		SI NO N/A
Llegan a tiempo al trabajo		Desatienden el trabajo por otras actividades	
Cumplen con la asignacion de tareas		Se encuentra al area de trabajo limpia y ordenada	
Participán en todas la actividades realizadas por el equipo		Aprovechan el tiempo libre	
Cumplen con el uniforme requerido		los trabajadores muestran actitud positiva la desarrollar el trabajo.	
Ejercen buen comportamiento en su lugar de trabajo		Afecta en su labor la presión del medio al conductor	
Se ven integrados en el lugar de trabajo		Presentan falta de interés en las actividades de grupo.	
Tiene actiudes de cordialidad, tolerancia compañerismo		El espacio donde trabajan es adecuado	
Estan dispuestos a recibir capaitaciones y aprovecharlas		OBSERVACIONES GENERALES:	
La ejecucion de las ctividades o de sus funciones es correcta		FECHA	FIRMA OBSERVADOR

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

		REGISTRO FOTOGRAFICO	
Proyecto:		CONTRATO COLPENSIONES	
Periodo:		Área:	OPERATIVA
Foto No.:		Foto No.:	
Fecha de toma:		Fecha de toma:	
Localización:		Localización:	
Foto No.:		Foto No.:	
Fecha de toma:		Fecha de toma:	
Localización:		Localización:	

La observación es algo que se hace continuamente en la vida cotidiana y también en la investigación científica; la diferencia es que en la investigación debe ser sistemática y estar organizada.

La técnica de observación se usó como complemento a esta investigación, se realizó el día 27 de octubre de 2021 en la empresa ZIDCAR a un grupo de conductores y un director operativo, se inició a las 8:00 am y termino a las 10:00 am tiempo suficiente como para lograr la información que se requería en varios episodios.

Se seleccionaron ciertos hechos o acontecimientos y sus interrelaciones la cuales quedaron registradas en un formato el cual permitió obtener algunas conclusiones que aportaron en esta investigación como por ejemplo horario de entrada, comportamiento en el grupo, realización de funciones asignadas comportamientos, actitudes de los conductores y del jefe que estaba ese día acompañados en una reunión de fin de mes. El objetivo a observar era el desempeño y desarrollo de sus comportamientos sociales en forma individual y grupal teniendo cuidado con la subjetividad, prejuicios, etc., que son factores que influyen en la manera como realizamos las observaciones, esta observación fue de manera libre la cual apporto elementos para definir los aspectos que interesantes en el campos psicosocial. Los datos que se obtuvieron se registraron en un formato y se realizó registro fotográfico lo más preciso y completa que fue posible.

El registro se hizo en el momento de la reunión durante las dos horas que se estuvo en la empresa, en espacio abierto se presenta un breve análisis se observó que las persona son puntuales en su hora de ingreso, muestran disposición en atender a los requerimientos exigidos por su jefe, cumplen con todas las actividades realizadas en el equipo ejercen buen comportamiento en las áreas de trabajo, se muestran amables tolerante debido a que deben permanecer mucho tiempo, sin manejar solo esperando a que los llamen a realizar su

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

función, conducir, durante ese tiempo libre no realizan otras funciones u otras actividades, hablan mucho por teléfono y desatienden poco dispersos cuando están en grupo. Durante la reunión con el jefe se les vio disponibilidad y buena receptividad.

De acuerdo con lo anterior se concluye que se deben realizar capacitaciones de factores individuales y factores intralaborales.

6.3 Encuesta

Una vez diseñada la encuesta, se aplicó con el fin de conocer un poco más acerca del estado sicosocial de los trabajadores de ZIDCAR S.A.S, las primeras preguntas se utilizaron para conocer datos básicos de los encuestados como el nombre, la edad, sexo, cargo y nivel de estudio; también para conocer si actualmente están ejerciendo su profesión; igualmente en este primer grupo de preguntas se encuentra incluida la autorización de datos personales, donde el 100% de los encuestados autorizaron a las autoras para el tratamiento de datos personales cuya política de tratamiento de la información está contemplada en la ley 1581 de 2012.

Las preguntas 6 a la 12 se relacionaron con el entorno laboral de los encuestados, donde se realizaron preguntas para analizar la concentración al desarrollar su trabajo; también para determinar la emoción que sienten por el lugar donde desarrollar su trabajo; igualmente se tuvieron en cuenta preguntas para determinar cómo es la relación laboral con los compañeros, y como se compara con ellos en cuanto a la felicidad o si tiene problemas interiores por considerarse menos feliz que sus compañeros. En este grupo de preguntas también determina el grado de satisfacción que tiene la persona en cuanto a su trabajo y en cuanto a su vida profesional y finaliza con una pregunta clave que determina si la persona se siente estresada en su trabajo.

El siguiente grupo de preguntas que se incluyeron en la encuesta están relacionadas con el entorno personal, familiar y social con el fin de determinar posibles conflictos en el hogar, el estilo de vida en cuanto a descanso y modo de alimentación, emociones que tenga

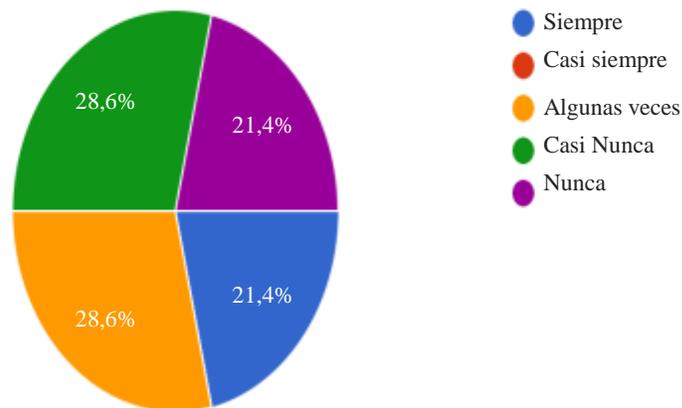
PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

la persona y qué tan satisfecho se siente con su vida en general. A sí mismo se investigó acerca de posibles problemas económicos, de salud, de educación que pudieran ser causa de preocupación y estrés en los trabajadores y se finaliza con una pregunta clave para analizar si la persona tiene problemas de relaciones sociales.

A continuación se presenta los resultados de la encuesta la cual fue aplicada a los 14 trabajadores de ZIDCAR S.A.S.

6.3.1 Entorno Laboral

6. Al desarrollar su trabajo, se distrae con facilidad por pensar en problemas personales?



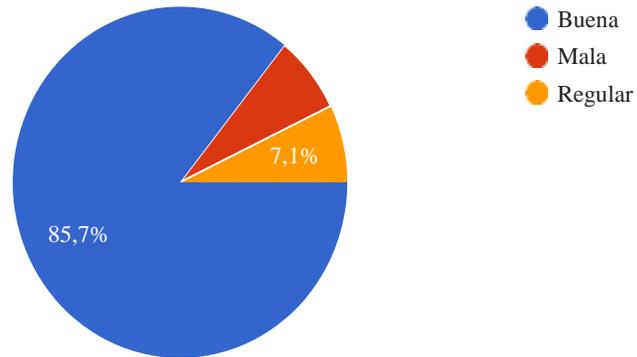
Al observar el resultado de esta pregunta se puede evidenciar claramente que no todas las personas se concentran en sus actividades laborales, solamente un 21,4% se concentra en su totalidad para desarrollar su trabajo, los demás no se concentran en su totalidad, ya que otro 21,4% siempre se distrae con facilidad por pensar en problemas personales, y el 28,6% se distrae algunas veces, y el 28,6%, a pesar de que manifiesta que casi nunca se distrae con facilidad, esta respuesta deja claro de que existe la probabilidad de que en algún momento se ha distraído.



El 71,4% de las personas encuestadas se sienten felices y contentas en su lugar de trabajo y el 28,6% se siente aburrido. Sin embargo no se debe descuidar a esas personas que respondieron que en su trabajo se sienten aburridas ya que existe el síndrome del aburrimiento laboral, ya sea porque todos los días hacen lo mismo y durante las 8 horas de trabajo diario, lo cierto es que puede producir un estado de insatisfacción y se debe tener cuidado y prestar atención ya que este síndrome puede perjudicar su estado emocional y trayendo efectos negativos a su salud mental y también al rendimiento y productividad de la empresa.

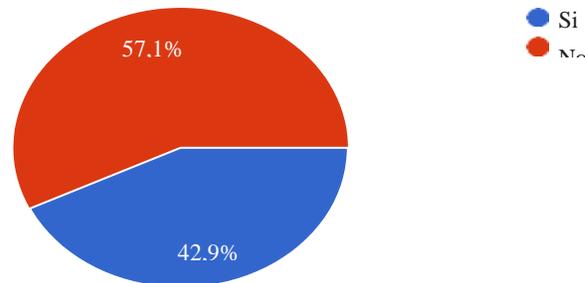
El Síndrome de Boreout es un nuevo síndrome laboral aunque todavía no hay suficiente documentación científica- que cada vez afecta a un mayor número de trabajadores, y que tiene como consecuencias la depresión y falta de autoestima. Fue descrito por primera vez en marzo del 2007, en un libro publicado por los suizos Phillippe Rothlin y Peter Werder 1 titulado “El nuevo síndrome laboral: Boreout”, quienes sostienen que el Boreout consiste en tres elementos: Aburrimiento, Desinterés e Infraexigencia, que se entrelazan sensiblemente de manera interdependiente. (Cabrera, L. 2014, p.260)

8. En general cómo es su relación laboral con los superiores y compañeros de trabajo?



Al igual que en la anterior pregunta, las respuestas positivas superaron a las respuestas negativas, porque el 85,7% de las personas que respondieron la encuesta, manifestaron que mantiene una buena relación con sus compañeros y jefes, sin embargo ese 7,1% de personas que respondieron que se llevan una regular relación, están indicando que en algún momento han tenido alguna clase de contrariedad, discusión o problemática con algún compañero o jefe, es por esto que en el plan de intervención se debe incluir alguna capacitación sobre las relaciones laborales.

9. Comparado con tus compañeros de trabajo ¿te consideras menos feliz que la mayoría de ellos?



Al realizar esta pregunta se pretende obtener información acerca del bienestar de los encuestados; se entiende que; considerarse feliz es considerar que se siente bien, en todos sus aspectos es decir que no hay ningún tipo de vacío en su corazón o en su ser.

Recientes investigaciones han tratado de diferenciar estos conceptos con resultados favorables, que, sin duda, han contribuido a mejorar la comprensión del fenómeno. Tal es el caso de Tkach y Lyubomirsky (2006), quienes, tras una ardua tarea de relacionar los constructos a través de complejos análisis estadísticos, han descubierto que el bienestar y la felicidad se hallan significativamente relacionados, tal como la intuición de la gente había predicho. En este sentido, el trabajo de estos autores pone de manifiesto que el estado de ánimo, los rasgos de personalidad, las relaciones sociales, la vida con sentido y el nivel de satisfacción general anticipan en gran medida el desarrollo de la felicidad; mientras que la motivación entendida como nuestra disposición a actuar predice mejor el bienestar y la autoestima de la persona. (Barragán, A. 2013. p. 10)



El 64,3% de las respuestas fueron positivas, la mayoría de las personas se sienten contentas en su trabajo, excepto un 14,3 % que manifestaron que están en desacuerdo con esta afirmación, esto significa que al menos hay 2 personas que no se sienten contentos con el trabajo que realizan. Esta pregunta se realizó para investigar si en la empresa hay personas con insatisfacción laboral, ya que puede presentarse debido a diferentes factores que pueden afectar negativamente a los trabajadores y a la empresa también; dentro de dichos factores se pueden encontrar el salario bajo, la mala relación con los compañeros o superiores, envidia, celos profesionales, personas inseguras, malas condiciones laborales, problemas internos de la persona como dificultad para adaptarse al ambiente laboral; estos factores pueden dar como consecuencia la ansiedad, el estrés y la depresión.

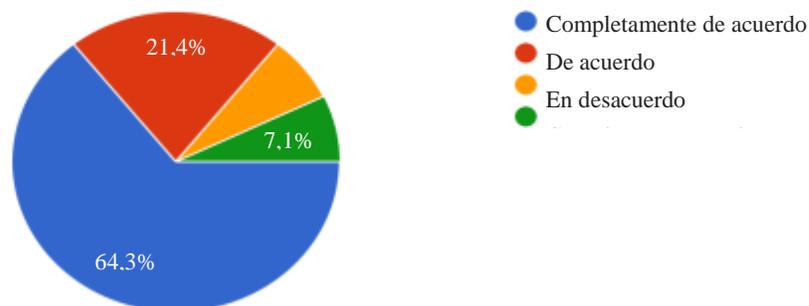
Por otro lado, se ha planteado que la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse con conductas como negligencia, agresión o abandono del puesto, es decir, que la frustración que siente un trabajador insatisfecho puede expresarla con una conducta agresiva como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa (Márquez Pérez; 2004). (Citado por Mancilla Izquierdo, F. 2010. p. 149)

Pero que se puede tener en cuenta entonces para en lugar de desmotivación, mejor generar motivación de los trabajadores?

Herzberg (1966) considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa: Los factores de higiene que están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo: las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones humanas, la política de la empresa, etc. Y los factores motivadores que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo, y están relacionados con el contenido del trabajo: la realización de un trabajo interesante, el logro, la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, etc. (Citado por Mancilla Izquierdo, F. 2010. p. 149)

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, y se suele definir como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador (Locke, 1976). La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su puesto de trabajo, se está convirtiendo en un tema central de la investigación de la organización (Boada y Tous, 1993). De modo que es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. También puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 2002). (Citado por Mancilla Izquierdo, F. 2010. p. 149).

11. Estoy contento con mi vida profesional



Los resultados de la pregunta arrojan que a pesar de que un 64,3 % están completamente de acuerdo y un 21,4 de acuerdo en que están contentos con su vida profesional al menos 1 persona se encuentra insatisfecha con su vida profesional. Aunque en términos generales la empresa se encuentra bien, no se debe hacer caso omiso a la persona que manifiesta inconformidad con su vida profesional.



Lo ideal es que todas las personas encuestadas hubiesen respondido que están completamente en desacuerdo con la afirmación, sin embargo un 57,1% está en desacuerdo, y aun así se considera preocupante ya que aproximadamente el 43% de las personas están algunas de acuerdo y otras completamente de acuerdo en que tienen un exceso de trabajo que les ocasiona emociones negativas, y se estresan con mucha facilidad.

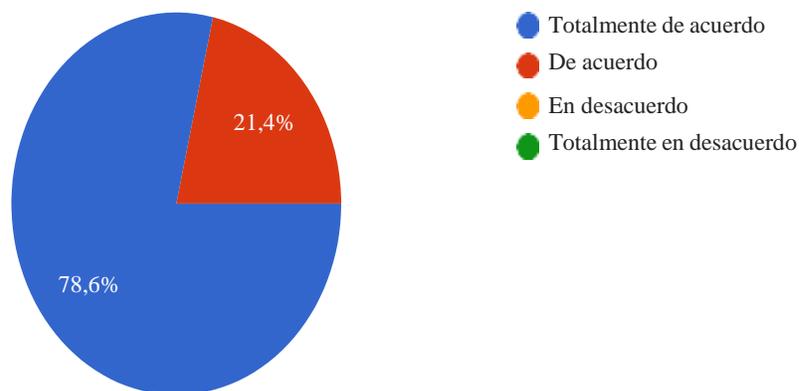
El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. (Rodríguez, R Carvajal, y de Rivas, S. Sf. P.72)

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las

exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Aunque no exista una definición unánimemente aceptada, sí existe consenso al considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. (Rodríguez, R Carvajal, y de Rivas, S. Sf. P.72)

6.3.2 Entorno Personal, Familiar Y Social

13. Estoy satisfecho con mi vida

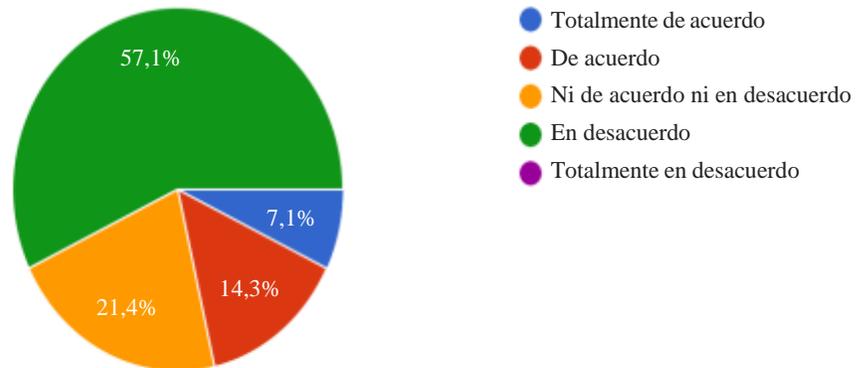


El 100% de las personas están de acuerdo y completamente de acuerdo en que están satisfechos con sus vidas, con esta afirmación se pretende conocer la percepción que tienen los encuestados acerca de la calidad de vida y el bienestar psicológico, que son los factores que se analizan cuando se usa el instrumento para determinar la escala de satisfacción por la vida.

Esta pregunta está relacionada con la autoestima. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida.

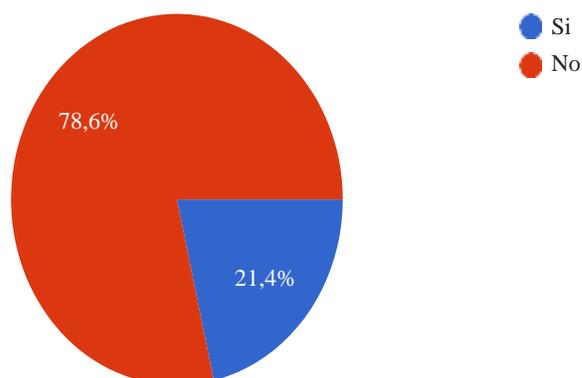
Diversos autores y teorías concuerdan con que la autoestima es categorizada como alta o baja de acuerdo a las características discursivas de la persona, su forma de interactuar con el mundo y las respuestas ante situaciones importantes. Por lo que según Martínez (2010) y la Biblioteca práctica de comunicación (2002) han considerado que la autoestima alta hace referencia al conjunto de percepciones y actitudes positivas que tiene una persona de sí misma, la mayor capacidad de compromiso y responsabilidad con lo que se realiza y se quiere hacer, lo cual genera motivación para asumir nuevos retos y trabajar por cumplir las metas propuestas. Estas personas son más autónomas, tienen más fortaleza al recibir críticas de diferente índole y al enfrentarse a la frustración, dado que poseen altas facultades para atribuir las causas adecuadas a las situaciones problema en vez de referirlas a sí mismos siempre, sin ignorar que también comprenden que en algunos casos ellos tuvieron protagonismo (aceptan sus errores). A parte de esto, las personas con alta autoestima creen que son importantes, se muestran más creativas, independientes y responsables ante los demás y ante sí mismos. Por el contrario, la baja autoestima se caracteriza por la poca capacidad que tienen las personas para enfrentar los problemas. Su estado de ánimo puede disminuir fácilmente por situaciones difíciles y se les complica asumirlas, pues no tienen confianza en sí mismos para hacerlo. A estos sujetos se les reconoce también porque evitan compromisos y nuevas responsabilidades, además, tienden a estar tristes, preocupados, inseguros, temerosos, con sentimientos de culpa e inferioridad, con muchas autocríticas destructivas, pocas habilidades sociales y estado de ánimo bajo. (Citado por Panesso, K. y Arango, M. 2017, p. 2)

14. En casa tengo conflictos con mis familiares.



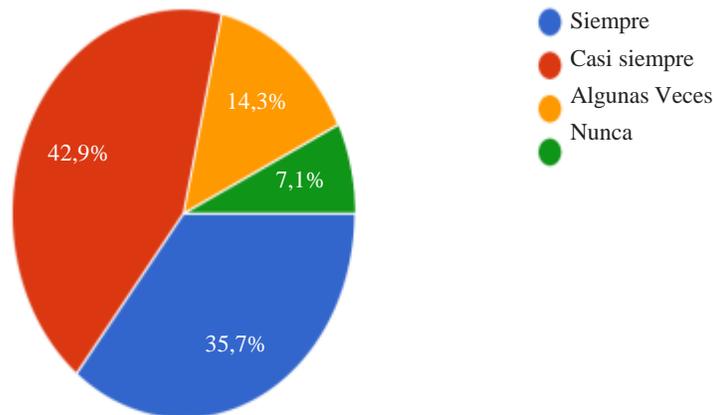
Los resultados arrojan que sí hay trabajadores que tienen algún tipo de conflicto con alguien sus familias, aquí se ve la necesidad de realizar capacitaciones sobre temas de interés que ayuden a dar soluciones y también a prevenir problemas con otras personas, un tema a tratar podría ser la inteligencia emocional, la cual se puede entender como el conjunto de habilidades de una persona para tener autocontrol y manejar sus emociones.

15. He tenido problemas constantes con algún familiar?

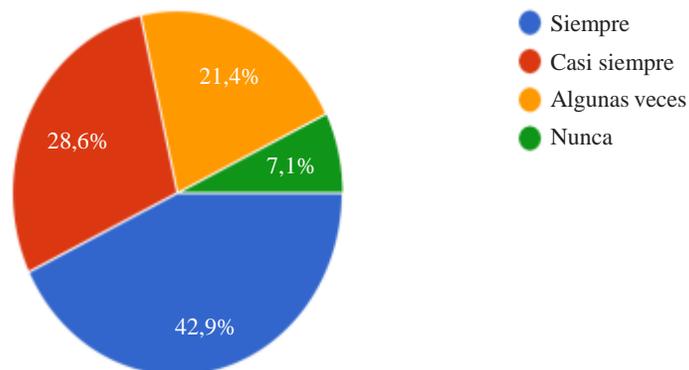


Igual que la anterior pregunta, la gran mayoría de personas no tienen problemas con sus familiares pero con el hecho de que al menos 3 personas tengan problemas en sus viviendas, se debe considerar en el plan de intervención, estrategias para evitar estos conflictos, y reducir el riesgo sicosocial en los trabajadores de ZIDCAR S.A.S.

16. Duermo lo suficientemente bien y me levanto con buena energía?

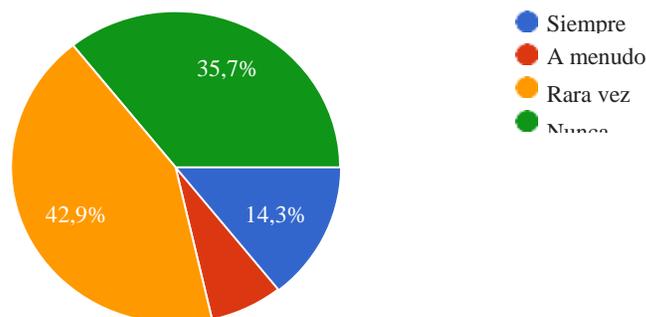


17. Me alimento a horas adecuadas y de una manera sana y balanceada?



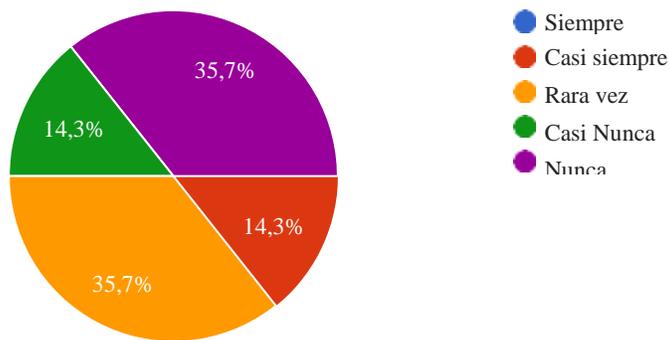
En las preguntas 16 y 17 en relación con el descanso diario y a la alimentación balanceada, el mismo porcentaje, es decir, el 7,1% respondió negativamente, no es motivo de preocupación a nivel general de la empresa, pero si hay que considerarlo e incluir en las estrategias, charlas acerca de la importancia de dormir bien y de alimentarse de una manera sana, balanceada y a horas adecuadas.

18. Ha tenido sentimientos de tristeza o de angustia y siente que su vida es insatisfecha?



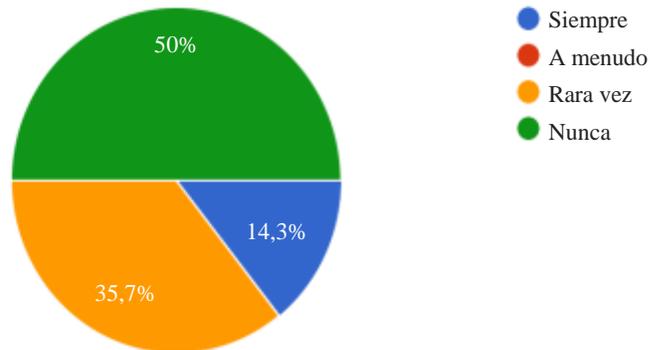
Según los resultados que arrojó la pregunta número 13, el 100% de las personas están de acuerdo y completamente de acuerdo en que están satisfechos con sus vidas, luego entonces en la presente pregunta, las personas que eligieron la opción siempre, se puede considerar que se refieren a que siempre tienen sentimientos de tristeza o de angustia y no a que siempre están insatisfechas con sus vidas, o de lo contrario se estarían contradiciendo. Para estas personas que han tenido sentimiento de tristeza o de angustia se puede ofrecer ayuda profesional o si lo desean, según el tipo de problema por el cual están tristes y angustiados.

19. En mi familia hay demasiados problemas, de salud, de educación, económicos o de estrés que causen enfrentamientos y discordias



El 14,3% de la población respondió que casi siempre tiene problemas en sus hogares que causan enfrentamientos y discordias, aunque es una cantidad muy mínima de la población evaluada la que considera esta afirmación, es importante que en el plan de intervención se incluyan programas, que vayan de la mano con la asesoría de diferentes temas a los trabajadores como por ejemplo, el manejo del presupuesto personal, se pueden brindar asesorías acerca de manejos financieros y asuntos económicos, proyectos de emprender, o alternativas para generar una fuente adicional de ingresos económicos, otros temas a tratar puede ser sobre salud, sobre educación o en particular si se conoce la persona y el tipo problema que causa las discordias en la familia se puede pensar en brindar apoyo psicológico.

20. Siento que tengo enemigos que me hacen la vida imposible?



Con esta pregunta se pretende conocer uno de los componentes fundamentales de las habilidades sociales que es conocida como la asertividad. El resultado muestra que una parte muy mínima de la población encuestada, tiene problemas de asertividad, y que en algún momento se ha su autoestima ha salido lastimada en su relación con las demás personas.

La asertividad es uno de los componentes fundamentales de las habilidades sociales junto con la autoestima, la empatía y la inteligencia emocional. Una persona asertiva posee una actitud de autoafirmación y defensa de sus derechos personales, incluyendo como parte de ellos la expresión de sus propios sentimientos, preferencias, opiniones y necesidades de una manera adecuada, y respetando a su vez los derechos de los demás. La asertividad y la autoestima están muy relacionadas. El objetivo de la asertividad es ayudarnos a ser nosotros mismos y a mejorar nuestra relación con los demás, haciéndola más directa y honesta. Podríamos decir que la asertividad es la expresión de una sana autoestima en nuestra relación con los demás.

6.4 Entrevista

Se utilizó la entrevista semiestructurada, teniendo en cuenta que se organizaron las mismas preguntas para todos los entrevistados, con respuestas abiertas; es decir preguntas predeterminadas pero abiertas.

Preguntas:

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?
- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?
- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?
- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?
- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora hayan casos de síndrome de burnout?

Debido al número total de trabajadores tan pequeño, al aplicar la fórmula de muestra poblacional, los resultados arrojaban que la entrevista se debería aplicar a una sola persona, por lo cual la entrevista, a consideración del grupo de trabajo, se aplicó al 50% más 1 trabajador es decir, que se aplicó a 8 de los 14 trabajadores; posteriormente se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados, para ello se utilizaron métodos como el diagrama de afinidad y análisis temático, en vista que la entrevista es una herramienta de tipo cualitativo.

6.4.1 Diagrama De Afinidad

a. ¿Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?			
NO ENCONTRÓ CAMBIOS REFERENTES AL ENTORNO LABORAL	SI ENCONTRÓ CAMBIOS EN EL ENTORNO LABORAL	CAMBIOS POSITIVOS EN LAS ACTITUDES PERSONALES QUE INVOLUCRAN EL ENTORNO FAMILIAR	CAMBIOS POR SOBRECARGA LABORAL
A1. Yo entre a trabajar después de la cuarentena hasta este año, no sé cómo sería el ambiente al principio porque viajé a los municipios y a Pereira donde tienen otro contrato del cual estoy encargado.	A3. Los compañeros no han cambiado tanto pero los pasajeros si se cuidan mucho piden a toda desinfección y ya casi no hablan como antes, yo realmente estuve activo todo el tiempo porque transportaba gente que llegaba de vuelos humanitarios y los llevaba a las ciudades de donde eran entonces no me afectado tanto.	A5. El cambio que generó el confinamiento en mi persona fue que entre en conciencia y le doy un mejor valor tanto a mi vida cotidiana como a mi familia e., a mis seres amados y también valorar lo que hago, y valorar mi trabajo, gracias a dios es un trabajo bueno y estable .	A6. Después de los confinamientos encontré que había más sobrecarga laboral hacia los trabajadores, se esperaba que por trabajar desde casa estuvieran disponibles las 24 horas del día, eso me genera mucha ansiedad.
A2. Ninguno yo soy de los conductores que llevo más de 4 años seguí trabajando igual	A4. Cambios en relación con el mantenimiento del distanciamiento social y el uso del tapaboca, que se convirtió ahora en nueva parte de la vestimenta, no?, mantener siempre con el tapabocas y pues si..., mantener en todo caso. Llegar otra vez a trabajar fue bastante agradable porque hacía falta mucho, la parte de la comunicación social eso todo por virtual no es... para mí, no es muy grato.		
A8. No hubo cambios y encuentro gratitud al efectuar mi trabajo cuando puedo compartir e interactuar con las demás personas.	A7. Una vez finalizado el confinamiento obligatorio ocasionado por el COVID 19, el entorno laboral se tornó bastante diferente en el sentido de la desconfianza que generaba acercarse o tener cualquier tipo de contacto con los compañeros de trabajo por el temor a un posible contagio de una enfermedad que estaba causando muchas muertes a nivel mundial		

Según las respuestas dadas por las personas entrevistadas, algunos respondieron que no encontraron cambios significativos en su entorno laboral, sin embargo hay quienes notaron en sus compañeros o clientes de la empresa cambios en el modo de relacionarse, al mantener el debido distanciamiento social, por prevención y por miedo al contagio del COVID. Algo muy importante que se analizó con esta pregunta es que por lo menos una persona siente que el confinamiento dio como consecuencia algo positivo en las personas, pues aumentó en esa persona el valor por su familia, lo cual trae consigo innumerables beneficios entre los que se encuentra incluido el buen estado de ánimo y que va a repercutir de una manera indirecta pero positiva en la empresa. No obstante también se encontró un caso en particular donde se menciona por parte del entrevistado que uno de

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

los cambios fue, en su caso, la sobrecarga laboral, lo cual trae consecuencias negativas a la salud mental del trabajador.

b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona consigo misma y con su vida. ¿Cómo considera su nivel de autoestima?		
ALTO	MEDIO	BAJO
B1. Yo estoy muy joven me siento bien como soy me ha ido bien soy hijo único me ha consentido mucho mi familia trabajo acá, pero estoy estudiando de forma virtual para ascender.	B3. Bueno aunque a unos los años le pasan y no se ve ni me siento igual, pero a la final la vida es así y todo cambia realmente no vivo de la gente.	B6. Mi nivel de autoestima es intermedio-bajo
B2. Si tengo mi autoestima muy alta no me interesa la opinión de los demás me considero muy bueno en todos los aspectos de la vida.	B8. me siento motivado en mi labor pues me es placentero hacer lo que me gusta "mi trabajo"	
B4. En cuanto al nivel de autoestima pues yo realmente pienso que lo tengo bastante alto en cuanto a lo que yo pienso de mí, pero hay días en los que uno siempre, pues está como decaído y dice hay porque me pasan estas cosas, pero realmente yo siempre he tratado como de mantener mi autoestima en alto y no dejar que las demás personas lo vayan a pisotear a uno, no? Que casi siempre se le baja a uno es por eso.		
B6. Mi autoestima es muy alta porque tengo mi familia, que son mis redes de apoyo, son las personas con las que cuento, mi hogar mi trabajo, tengo mi salud, tengo todo gracias a Dios y, soy una persona muy inteligente y muy humanitaria, entonces pues, siempre, mi autoestima está muy alta que me hace pensar que esotuy en capacidad de ejecutar cualquier cosa y de aprender cualquier cosa para el bien de la sociedad.		
B7. Considero mi nivel de autoestima alto porque estoy muy complacido con la vida que Dios me ha dado la oportunidad de llevar, estoy agradecido con la oportunidad de seguir viviendo después de ver en esta pandemia como moría gente cercana, gente joven a la cual le faltaba muchas cosas por hacer.		

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

El 62,5% de los entrevistados consideran que su autoestima es alta sin embargo este análisis se centra en una respuesta que manifestó lo contrario, su autoestima es baja, y en este caso se recomienda aumentar talleres de superación personal.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. ¿Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?		
BUENA	MALA	REGULAR
C1. Soy muy amable con todos tengo buenas relaciones nunca he discutido con nadie, me la llevo bien especialmente con los jefes me parece muy amables y amplios conmigo.	C6. Considero que mi inteligencia emocional es mala, suelo permitir que las emociones me dominen y se apoderen de mí, eso hace que me frustre con facilidad y se me dificulte entablar relaciones interpersonales sólidas, lo mismo sucede conmigo, no llevo una buena relación con mi persona.	C3. Yo realmente soy, muy tímido casi no entablo relaciones sociales pero con las pocas persona que tengo amistad y mi familia trato de ser buena persona y comprender a los demás y cuando no estoy de acuerdo con algo pues lo digo con respeto.
C2. Tengo muy buenas relaciones con los demás con nadie me meto y respeto a los demás creo que los demás tiene en cuenta que llevo arto tiempo en esta empresa diferencia de los otros.	C7. Es difícil controlar por completo las emociones que causan las diferencias circunstancias a las cuales nos enfrentamos en la vida tanto en los ámbitos familiares como laborales, pero trato de manejar con prudencia las diferentes situaciones difíciles sin dejarme llevar por sentimientos viscerales. Así es como trato de manejar la inteligencia emocional.	
C4. Sí, en cuanto inteligencia emocional pues yo si realmente tengo buenas relaciones con las demás personas, eso también influye la forma de la comunicación, que uno tiene con ellas, entonces entre mejor uno sepa comunicar es más fácil mantener una mejor relación y estar abierto a cualquier consejo, cualquier cosa, que pues, al fin y al cabo eso hace parte de la inteligencia emocional, el poder también escuchar.		
C5 Claro la inteligencia emocional es, hace parte de nuestras vidas cotidianas porque somos unos seres que vivimos de emociones, alegría, tristeza, e euforia e, a veces pereza a veces sobre carga de energía entonces de acuerdo a cada vivencia diaria tenemos que aprender a controlar nuestras emociones, eso se llama inteligencia emocional porque pues si uno de pronto está en un velorio, en un funeral y de pronto, e tiene emociones de tristeza porque es un conocido pues tiene que manejar esa tristeza o un familiar. Lo mismo de pronto está en un funeral que es un conocido pero no es muy allegado a la familia y usted o uno está feliz por alguna noticia familiar o personal, entonces uno no puede estar ahí feliz en el funeral o el velorio de esa persona, tiene que manejar la inteligencia emocional o controlarla, eso es un pequeño ejemplo de muchos que hay entonces claro yo considero que manejo una excelente inteligencia emocional porque siempre controlo mis emociones y las expreso en el modo adecuado y en el sitio adecuado.		
C8. Me defino cómo un ser comprensivo con los demás los escucho y aplicó la armonía en mi entorno así manejo las situaciones difíciles que se han presentado.		

Según las respuestas, el 62,5% de los entrevistados consideran que tienen un buen manejo de inteligencia emocional y mantiene buenas relaciones interpersonales, el 25% de las personas entrevistadas se consideran con mala inteligencia emocional en el sentido relacionado con la dificultad para dominar las emociones fuertes, y consideran que tienen malas relaciones interpersonales; sin embargo hacen el esfuerzo para dar manejo a algunos sentimientos que pueden ser en ocasiones intensos e irracionales, Y el 12,5% restante; se considera que tiene un manejo regular, y casi no entabla relaciones personales, aunque con la familia hace el esfuerzo por mantener una relación buena, comprender a los demás y manifestar sus desacuerdos e inconformidades dentro del margen del respeto a los demás.

d. ¿La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?	
EL ENTREVISTADO SE SIENTE SATISFECHO CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE SE PRESENTA EN LA EMPRESA	EL ENTREVISTADO ESTIMA QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE SU EMPRESA NO SATISFACTORIO.
D1. Buen clima, me siento bien no he visto y escuchado nada los pequeños problemas se regulan rápido de pronto lo que no le podría gustar a los conductores que tiene que pagar si llegan a tener algún accidente, pero no sé de esos temas hay una abogada que se encarga de eso y de sus contratos.	D3. Pues no tanto esta empresa tiene una persona que no me gusta que maneje todo a su antojo poco humano, en lo laboral no pagan las extras, no es tan bueno el clima organizacional.
D2. Si esta empresa es muy buena llevo muchos años acá, me han mantenido mucho tiempo, y me la llevo bien con los dueños me tiene confianza.	D.4 El entorno laboral o donde uno esté trabajando o laborando, pues también influye, eee donde estoy en este momento realmente las condiciones laborales no son las mejores porque desafortunadamente existen muchas, eee, lo que se ha vuelto de moda acá en Colombia, lo que son las roscas, andar con...si usted no hace parte de ella pues entonces esta fregado y yo no soy una persona que este así cepillándole al jefe o alguna cosa así, sino que más bien soy una persona crítica de cosas que se pueden mejorar, pero sino las admiten y la forma de rechazarlo a uno es bajándole el sueldo, eso a uno también lo desanima.
D5. Pues lo importante de yo sentirme satisfecho en mi trabajo primero que todo es la remuneración, que es por lo que principalmente se hace y se efectúa; entonces si claro me siento muy satisfecho pues con mi trabajo gracias a Dios y con la remuneración que es lo que me da pues el diario vivir y también en el aspecto de que ocupo mi mente porque yo sin trabajar pues me desespero mucho me aburro, me pongo triste y estresado, entonces es algo que tiene doble beneficio entonces me siento muy satisfecho con migo mismo, como con mis compañeros como con la empresa como tal, me parece algo excelente y maravilloso.	D6. Considero que me siento satisfecho con las labores que desempeño, sin embargo, en ocasiones el clima organizacional no es satisfactorio, por lo que suelen generarse altercados que no favorecen mi salud mental
D7. Estoy satisfecho con la estabilidad y las garantías laborales que me brinda la empresa en la cual me encuentro laborando, se plantean políticas para la bienestar laboral de todos y cada uno de los empleados y la puesta en práctica de estas políticas hacen que el desempeño laboral sea el mejor.	
D8. En mi actividad laboral me siento satisfecho es acordé a mis conocimientos y el espacio de tiempo es reconocido	

El 62,5% de los entrevistados, se sienten satisfechos con el clima organizacional, por varios motivos, entre los cuales se mencionan: la confianza, la remuneración por su trabajo, y además por el bienestar emocional que les genera el estar trabajando, se sienten bien consigo mismos y también con sus compañeros, por la estabilidad y por las garantías laborales. Y por su parte el 37,5% manifiesta que el clima organizacional no es muy bueno, o no se sienten satisfechos en este aspecto y aunque es un porcentaje menor en comparación con aquellos que aseguran que el clima organizacional es bueno y que la empresa tiene garantías es importante no hacer caso omiso a las manifestaciones contrarias y emprender o incluir estrategias para mejorar en este aspecto del clima organizacional.

e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. ¿Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?	
NO	SI
E1. No creo, pero no soy el indicado de decir eso porque hay persona que no se comportan de verdad cómo se sienten creo que sería ya el médico el que lo diga pero no veo a nadie deprimido tanto lo normal del día hay veces se trae los problemas personales y familiares al trabajo, porque me parece que es difícil separar eso.	E4. Yo sí creo que en la empresa donde laboro, existan personas con este síndrome de B porque en ... hay momentos en que se maneja mucho el estrés laboral y hay que tener una personalidad muy fuerte u muy recia pa resistir esas condiciones. Pues en el caso mío a pesar de que bajaron el sueldo, ha habido como un seguimiento ahí, entonces, e pero no me he dejado ni abatir ni que este síndrome se vaya apoderar de mí.
E2. No creo que nadie acá sufra de eso pues no soy médico pero acá, todo hacen su trabajo y no he notado problemas entre nadie ni que allá alguien que me haya expresado que se siente deprimido o se vea tan cansado o tenga clientes o pasajeros que no aguanten no he escuchado.	E6. Estoy segura de que los hay, yo misma soy uno de estos casos, realmente es algo difícil de manejar y algo de lo que las empresas no se preocupan creyendo que sus trabajadores son máquinas en lugar de seres sociales que piensan y también se cansan
E3. Pues no sé, pero creo que acá hay muchos conductores que trabajan por necesidad y no es que se sienten como muy bien y satisfechos yo realmente llevo poquito no sabría decir porque sí hay conductores como más antiguos que mantiene amañados.	E8. En la empresa donde trabajo hay planes y métodos de trabajo establecidos en cronogramas adaptables al tiempo y las personas con el fin de que se realicen en forma total y pausada juiciosamente. Sin embargo existe la posibilidad que este síndrome se presente , puede ser probable.
E5. No, ese síndrome en mi campo laboral nunca se ha presentado en lo personal y también he analizado compañeros jefes subordinados también y nunca he analizado nada de eso, personalmente pues siempre yo, mantengo bien y analizo los compañeros y ellos también mantienen bien; como todos los seres humanos tenemos uno que otro problema pero todo es de manejo y de inteligencia emocional y de solucionar pero que sea por e acumulación de trabajo o trabajos que no salen bien o rutas que no salen bien o cosas así por el estilo pues no, nunca porque siempre los problemas que salen se deben de tomar con inteligencia emocional y siempre irlos solucionando.	
E7. Creo que no se presenta este caso en ninguno de los empleados de la empresa, no conozco ningún caso de incapacidad por estrés laboral.	

El 62,5% no contemplan la posibilidad que haya algún caso de Síndrome de Burnout por no tener alguna prueba o por no haber observado en el entorno alguna pista que ponga en duda la no existencia de este síndrome, sin embargo piensan que las personas pueden tener el síndrome pero es difícil detectarlo, pues algunas personas no se comportan como se sienten, y el 37,5% sí creen que en la empresa existen casos de este síndrome, en especial se tiene en cuenta la respuesta E6 que corresponde a la respuesta dada por el entrevistado número 6, a la pregunta E.

6.5 Batería de Instrumentos de riesgo sicosocial.

Del informe de resultados de la aplicación de batería de factores de riesgo sicosocial presentado por Nancy Milena Tapias Malagón, se puede analizar lo siguiente:

6.5.1 Intralaboral forma A.

(Este cuestionario fue aplicado por la sicóloga a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.)

Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En este dominio; la dimensión que presentó un nivel riesgo muy alto fue la dimensión de características de liderazgo, este grupo en riesgo alto está representado por el 33,33% del total de la población objeto de estudio. Es probable que este grupo perciba que sus jefes no son un apoyo para ellos en cuestión de organizar de una mejor manera su trabajo, causando inconvenientes para lograr una adecuada interacción con los líderes de la empresa. Mientras que los otros grupos que representan el nivel de riesgo bajo, con un 16,67% y el nivel de riesgo depreciable o sin riesgo con un 33,33% están indicando que sienten que sus jefes si son un apoyo y que reciben por parte de ellos la motivación para realizar de una manera mejor sus actividades laborales.

Por su parte, las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y la dimensión relación con los colaboradores, presentaron un nivel de riesgo alto. Con estos resultados se puede indicar que el 50% de la población estudiada puede tener inconvenientes en el grupo de trabajo, respecto al ambiente laboral, aquí está en riesgo la colaboración, el trabajo en equipo. En cuanto a la dimensión de retroalimentación del desempeño, el 33,33% de la población, está indicando que la información que recibe por parte de la organización en cuanto a su nivel de desempeño y rendimiento, puede ser una información muy escasa; a diferencia de los grupos que se encuentran en nivel de riesgo depreciable, bajo o medio, que pueden indicar que en esta dimensión, la información respecto al modo como se desempeñan en sus labores, es adecuada y permite que la empresa esté en una mejora continua. En lo que corresponde a la relación con colaboradores, los resultados arrojaron que un 33,33% están en riesgo alto, indicando que este grupo puede sentir la falta de apoyo por parte de los colaboradores aun cuando se han dado las

directrices poniendo el riesgo el cumplimiento de las metas establecidas, a diferencia de los grupos que presentaron riesgo bajo y riesgo depreciable cuyos resultados pueden indicar que estos dos grupos, en relación a sus colaboradores, sienten el apoyo y la cooperación por parte de ellos para el logro de los objetivos.

Dominio control sobre el trabajo.

En este dominio, las dimensiones que arrojaron un resultado de riesgo muy alto fueron las de capacitación y la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo con un porcentaje de población de 33,33% cada dimensión. Por su parte el grupo que presentó nivel de riesgo muy alto en cuanto a capacitación puede indicar la falta de fortalecimiento de sus competencias, y habilidades tanto personales como profesionales para tomarlas como herramientas al desempeñar su trabajo. Y en relación con el control y autonomía sobre el trabajo, también el 33,33% indican probablemente que no cuentan con autonomía para la toma de decisiones laborales, incluido su ritmo de trabajo.

Las dimensiones de claridad de rol y participación y manejo del cambio, arrojaron resultados de riesgo alto con un 66,67% y un 33,33% respectivamente, estos resultados pueden mostrar que estas personas pueden no tener claridad de su rol ni de sus funciones, impactando de manera negativa a la organización ya que el personal, al no conocer sus funciones, tampoco las cumple. El grupo que conforma el riesgo alto en relación con la participación y manejo del cambio, consideran que no son tenidos en cuenta sobre los cambios que se dan en la organización, diferente de aquellos que están en riesgo depreciable y riesgo medio que consideran que en cuestión de cambios en la organización, son escuchadas sus sugerencias.

Dominio Demandas de trabajo.

Dentro de este dominio se encontró que la dimensión que tiene un mayor porcentaje de la población en un nivel de riesgo muy alto, es la de **exigencias y responsabilidades del cargo** con un 50% de la población estudiada, inclusive en esta dimensión también hay un grupo del 16,67% en nivel de riesgo alto, esto puede indicar que estos grupos sienten que hay inconsistencias relacionadas con las responsabilidades de sus cargos.

Por su parte las dimensiones de demandas cuantitativas, consistencia de rol, influencia del trabajo sobre el entorno, presentaron riesgo muy alto también y arrojaron el mismo porcentaje que equivale a un 33,33% de la población objeto de estudio.

Las personas con nivel de riesgo muy alto en la dimensión de demandas cuantitativas, perciben que no cuentan con el tiempo adecuado para atender las tareas que tienen a su cargo, esto les hace trabajar sobre presión. Las personas en nivel de riesgo alto, en la dimensión de consistencia de rol sienten que se deben esforzar mentalmente y tener demasiada concentración esto puede ocasionar una carga mental.

En consideración con la influencia del trabajo sobre el entorno, es probable que este grupo esté afectado por su trabajo en su entorno extralaboral generando problemas con sus familiares y amigos, además también se siente que el trabajo les roba tiempo de compartir con sus seres queridos.

Otras dimensiones que presentaron nivel de riesgo alto fueron las demandas emocionales, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo, con un 16,67%, 50%, y 33,33% de la población, respectivamente.

Los resultados indican que el grupo que mostró un nivel de riesgo alto en la dimensión de demandas emocionales, es probable que se sientan afectados por no controlar sus emociones, lo cual perjudica directamente el desarrollo de su trabajo.

En la dimensión de cargas mentales, el grupo que está en nivel de riesgo alto, es probable que no cuente con herramientas para enfrentar las demandas de carga mental de su trabajo. Y en relación al grupo de personas que mostraron un nivel de riesgo alto en la dimensión de jornada de trabajo, indican la poca posibilidad de descanso y esto puede repercutir de manera negativa a la organización.

Domino Recompensa

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

El dominio Recompensa está constituido solo por dos dimensiones, la que se refiere a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que realiza y la dimensión de reconocimiento y compensación, en esta última la organización no se encuentra ni en nivel de riesgo alto ni en nivel de riesgo muy alto, a diferencia de la que se refiere a recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que realiza que arrojó que el 33,33% del total de población objeto de estudio, se encuentra en un nivel de riesgo muy alto en cuanto a esta dimensión, lo cual puede indicar que este grupo no se siente a gusto con la empresa ni con trabajo que realizan o con el cargo que ocupan.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Intralaboral Forma A						
Dominio	Dimensión	Sin riesgo depreciable	Riesgo			
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%	33,33%
	Relaciones sociales en el trabajo	16,67%	33,33%	0,00%	50,00%	0,00%
	Reteroalimentación del desempeño	33,33%	16,67%	16,67%	33,33%	0,00%
	Relacion con los colaboradores	50,00%	16,67%	0,00%	33,33%	0,00%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%
	Capacitación	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%	33,33%
	Participación y manejo del cambio	50,00%	0,00%	16,67%	33,33%	0,00%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	50,00%	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%
	Control y autonomía sobre el trabajo	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%	33,33%
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
	Demandas emocionales	33,33%	0,00%	50,00%	16,67%	0,00%
	Demandas cuantitativas	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	33,33%
	Demandas de carga mental	16,67%	33,33%	0,00%	50,00%	0,00%
	Consistencia de rol	16,67%	33,33%	16,67%	0,00%	33,33%
	Demandas de la jornada de trabajo	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%
	Exigencias y responsabilidades del cargo	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	50,00%
	Influencia del trabajo sobre el entorno.	0,00%	50,00%	16,67%	0,00%	33,33%
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que realiza	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
	Reconocimiento y compensación	33,33%	16,67%	50,00%	0,00%	0,00%

6.5.2 Intralaboral forma B.

(Este cuestionario fue aplicado por la sicóloga a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.)

Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En este dominio; la dimensión de características de liderazgo fue la que presentó un nivel riesgo más significativo en comparación con las demás dimensiones; primero presenta un nivel de riesgo alto con un 50% de la población y luego un nivel de riesgo muy alto con un 25% de la población objeto de estudio, para un total del 75% , es decir que 5 de las 8 personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, pueden percibir que sus jefes no son un apoyo para ellos y no les ayudan a organizar de una mejor manera su trabajo, y sienten poca motivación para realizar de una manera mejor sus actividades laborales.

La dimensión de relaciones sociales en el trabajo, también presentó un nivel de riesgo alto con un 25% de la población y un nivel de riesgo muy alto también con un 25% del total de la población, estos porcentajes hacen referencia a que 4 personas probablemente han tenido inconvenientes en su grupo de trabajo, y que el clima laboral a veces se torna un poco complicado.

El 12,50% del total de la población presenta un nivel de riesgo muy alto en lo referente a la retroalimentación del desempeño indicando que la información que recibe por parte de la organización en cuanto a su nivel de desempeño y rendimiento, puede ser una información muy escasa.

Dominio control sobre el trabajo.

Aquí la claridad de rol, junto con la dimensión de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos fueron las que mayor porcentaje anotaron en el nivel de riesgo muy alto, cada una con un 50% del total de la población, es decir que por un lado, este grupo no tiene

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

claro el manual de sus funciones que están inmersas en su rol y por otro lado, también un 50% puede percibir que les falta en su entorno laboral más y mejores oportunidades para poner en práctica las habilidades y conocimientos.

En relación con control y autonomía sobre el trabajo, el 12,50% de la población se encuentra en un nivel de riesgo muy alto indicando que probablemente siente que no cuenta con poder de toma de decisión en algunos ámbitos de su responsabilidad laboral.

La capacitación y la participación y manejo del cambio son dimensiones que tienen niveles de riesgo alto, cada una con un porcentaje de población del 37,50% y del 12,50% respectivamente. Así mismo reportaron estas dimensiones un nivel de riesgo muy alto con un porcentaje de población del 37,50% y del 12,50% respectivamente; indicando la falta de fortalecimiento de sus competencias, y habilidades tanto personales como profesionales para tomarlas como herramientas al desempeñar su trabajo. Y en la otra dimensión, los resultados indican que estas personas consideran que no tienen participación sobre los cambios que se dan en la organización,

Dominio Demandas de trabajo.

Las demandas emocionales son las que están más afectadas ya que arrojaron un nivel de riesgo alto para un 12,50% de la población y un nivel de riesgo muy alto para un 62,50 del total de la población; en este tipo de trabajadores, ya sea de cargos auxiliares u de la parte operativa, es probable que se sientan afectados por no controlar sus emociones, lo cual perjudica directamente el desarrollo de su trabajo.

De mayor riesgo a menor riesgo continúa la dimensión demandas de la jornada de trabajo, con un porcentaje del 25% para un nivel de riesgo alto y así mismo para el nivel de riesgo muy alto; indicando la escasa posibilidad de descanso y esto puede repercutir de manera negativa a la organización.

Los resultados revelan que el 25% del total de la población, que el trabajo influye de manera negativa en su entorno extralaboral.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

La demanda de carga mental tiene un nivel de riesgo alto para el 12,5% de la población objeto de estudio y un nivel de riesgo muy alto para el mismo porcentaje, es probable que este grupo no cuente con herramientas para enfrentar las demandas de carga mental de su trabajo.

La dimensión de demandas ambientales y de esfuerzo físico, tuvo un nivel de riesgo muy alto para un 25% de la población, indicando que este grupo percibe que el trabajo que desarrollan requieren de esfuerzos físicos condiciones ambientales muy regulares.

Y un 12,5% del total de la población presentó nivel de riesgo muy alto, indicando que las personas perciben que no cuentan con el tiempo adecuado para atender las tareas que tienen a su cargo, esto les hace trabajar sobre presión.

En el dominio de Recompensa, los resultados arrojaron que el 62,50% de la población presentan un nivel de riesgo muy alto para las dos dimensiones, aunque la dimensión reconocimiento y compensación además de presentar nivel de riesgo muy alto para dicho porcentaje; también presenta un nivel de riesgo el 12,50%. Para estas dimensiones, los resultados indican que este grupo no se siente a gusto con la empresa ni con trabajo que realizan o con el cargo que ocupan.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Intralaboral Forma B						
Dominio	Dimension	Riesgo				
		Sin riesgo o riesgo depreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo	12,50%	12,50%	12,50%	50,00%	12,50%
	Relaciones sociales en el trabajo	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
	Reteroalimentación del desempeño	25,00%	25,00%	37,50%	0,00%	12,50%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	12,50%	12,50%	25,00%	0,00%	50,00%
	Capacitación	12,50%	12,50%		37,50%	37,50%
	Participación y manejo del cambio	37,50%	12,5	25,00%	12,50%	12,50%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	12,50%	37,50%	0,00%	0,00%	50,00%
	Control y autonomía sobre el trabajo	25,00%	62,50%	0,00%	0,00%	12,50%
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	37,50%	12,50%	25,00%	0,00%	25,00%
	Demandas emocionales	12,50%	12,50%	0,00%	12,50%	62,50%
	Demandas cuantitativas	37,50%	12,50%	37,50%	0,00%	12,50%
	Demandas de carga mental	12,50%	62,50%	0,00%	12,50%	12,50%
	Demandas de la jornada de trabajo	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	0,00%	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que realiza	25,00%	12,50%	0,00%	0,00%	62,50%
	Reconocimiento y compensación	12,50%	2500,00%	0,00%	12,50%	62,50%

6.5.3 Extra laboral

En la parte extra laboral, no hay preocupaciones respecto a las relaciones interpersonales puesto que arrojaron un nivel de riesgo depreciable del total de la población, es decir que el 100% de los trabajadores no presentan ningún tipo de riesgo sobre las relaciones interpersonales en su ámbito extra laboral, es decir mantienen buenas relaciones con sus amigos.

En temas de situación económica del grupo familiar; características de la vivienda y de su entorno; y extra laboral sobre el trabajo; no arrojaron niveles de riesgo alto ni tampoco muy alto; sin embargo una parte de la población arrojaron niveles de riesgo bajo y niveles de riesgo medio; de la siguiente manera:

En torno a la situación económica del grupo familiar, el 7,14% del total de la población se encuentra en un nivel de riesgo medio, indicando que probablemente los ingresos económicos del grupo familiar no alcanzan para satisfacer todas las necesidades que tienen el hogar.

En cuanto a las características de la vivienda y de su entorno, el 57,14% del total de la población presentó un nivel de riesgo medio, esto indica que en el lugar donde viven pueden presentarse casos de inseguridad; y el 28,57% presentó nivel de riesgo medio, indicando que consideran que este grupo se sienten seguros en relación a la ubicación de su vivienda o en consecuencia su vivienda se encuentra en un lugar seguro.

En la dimensión extra laboral sobre el trabajo, el 42,86% del total de la población objeto de estudio, se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, de lo cual se deduce que probablemente hay situaciones extra laborales que afecten en el trabajo y disminuyan la calidad del mismo.

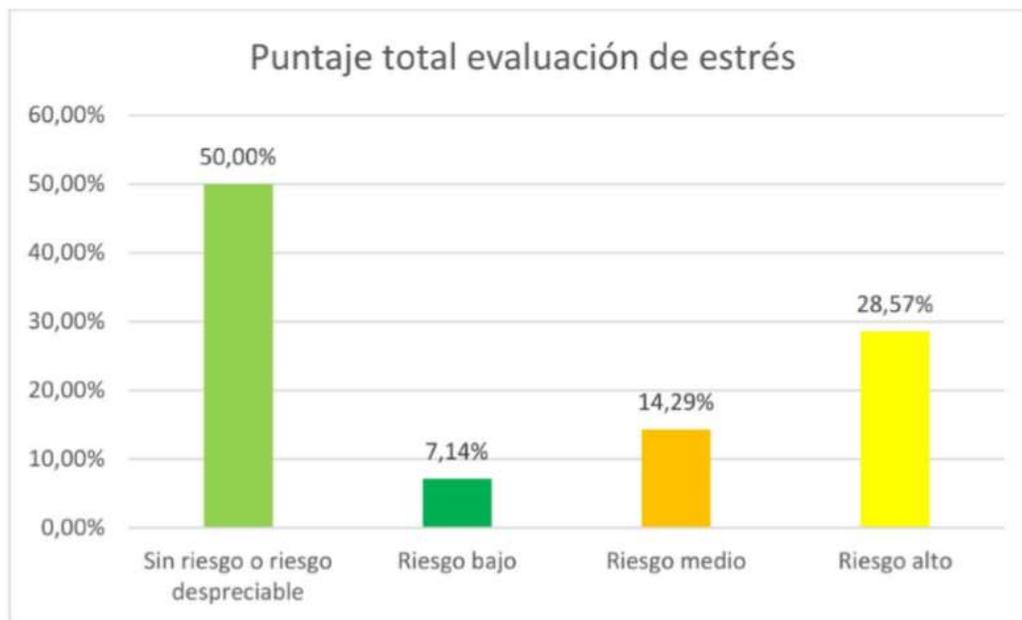
En lo que tiene que ver con el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, el 21,43% presenta un nivel de riesgo alto, y el 28,57% presentan un nivel de riesgo alto, estos dos niveles dejan en claro que para estos dos grupos de personas es muy complicado y riesgoso el desplazamiento desde su casa al trabajo y viceversa. Entre tanto, el 14,29% presentó un nivel de riesgo medio, y el mismo porcentaje presentó también nivel de riesgo bajo, indicando que no se presenta con frecuencia esta dificultad para el desplazamiento pero no están exentos de correr con

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

algún riesgo por su desplazamiento, sin embargo, el otro 21,43% de la población presenta riesgo depreciable.

Extra -laboral					
Dimensión	Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo depreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Tiempo fuera de trabajo	21,43%	28,57%	3571,00%	14,29%	0,00%
Relaciones familiares	50,00%	21,43%	21,43%	7,14%	0,00%
Comunicación y relaciones interpersonales	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Situación económica del grupo familiar	42,86%	50,00%	7,14%	0,00%	0,00%
Características de la vivienda y de su entorno	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%	0,00%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	35,71%	21,43	0,00%	0,00%	42,86%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	21,43%	14,29%	14,29%	28,57%	21,43%

Figura – Estandarización cuestionario estrés



Tomada de: Tapias,M. (2019) Informe de resultados Batería de Factores de Riesgo Sicosocial, Zidcar S.A.S

Estrés				
Dimensión	Riesgo			
	Sin riesgo o riesgo depreciable	Bajo	Medio	Alto
Puntaje total evaluación de estrés	50,00%	7,14%	14,29%	28,57%

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 28,57% de la población se encuentra en niveles de riesgo alto, lo que muestra que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severo y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (Tapias,M. 2019)

Por otro lado se indicó en un 14,29 de la población se encuentra en riesgo medio en cuanto a la exposición a factores que pueden producir sintomatología relacionada con el estrés, lo que nos indica que existe respuesta de estrés moderada donde las personas han comenzado a tener síntomas pero no asiste a centros de salud, por lo que su estado de salud podría comenzar a empeorar. (Tapias,M. 2019)

En cuanto al nivel de riesgo bajo y sin riesgo, representado en un 57,14%, no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en niveles de riesgo más bajos posible. (Tapias,M. 2019)

7. Análisis de resultados.

Para este análisis general se tuvo en cuenta los resultados arrojados por la observación, la encuesta, la entrevista y la aplicación de la batería de riesgo sicosocial. (Aplicada por la psicóloga, especialista en SST.)

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Entorno	Componente	Herramienta			Bateria de Riesgo sicosocial
		Observación	Entrevista	Encuesta	
ENTORNO LABORAL	Problemas personales que afecten su rendimiento laboral (Bajo desempeño en resultados de batería de riesgo sicosocial)			X	X
	Síndrome del aburrimiento laboral (en la observación no mostraron actitud positiva al desarrollar su trabajo)	X		X	
	Relaciones laborales no son 100% buenas, asociado relaciones interpersonales, regulares y un clima organizacional que no es adecuado, falta de interés en actividades en grupo (En los resultados de la batería en el dominio de liderazgo y relaciones sociales hay un porcentaje que presenta riesgo alto.		X	X	X
	Personas que no se sienten felices al comparar su bienestar con sus compañeros	X		X	
	Casos de insatisfacción laboral			X	
	casos de insatisfacción en su vida profesional			X	
	Emociones negativas y sentimientos de estrés por exceso de trabajo			X	
	Probables casos de Síndrome de Burnout		X		
	distanciamiento social, por prevención y por miedo al contagio del COVID.		X		
	Sobrecarga laboral		X		
	Falta de apoyo por parte de los líderes				X
ENTORNO PERSONAL Y SOCIAL	caso de insatisfacción con su vida asociado a baja autoestima				
	Conflictos intrafamiliares			X	X
	Casos de personas que manifiestan que no descansan o duermen bien y que su alimentación no es balanceada.			X	X
	Sentimientos de tristeza o angustia y vida insatisfecha			X	X
	Problemas familiares que probablemente requieran de ayuda profesional			X	X
	Falta de habilidades sociales (Asertividad, autoestima, empatía, inteligencia emocional)		X	X	X
	Poco control de emociones		X		

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

8. Plan de intervención

PLAN DE INTERVENCIÓN									
OBJETIVO GENERAL:		Plan de Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S. De La Ciudad De Bogotá.							
OBJETIVOS									
Programado	ÁREA/DEPARTAMENTO	TEMA	DIRIGIDA A:	CAPACITACIÓN PROGRAMADA	MODALIDAD		FECHA PROGRAMADA		FECHA EJECUCIÓN
		NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN		INSTITUCIÓN -INSTRUCTOR	VIRTUAL	PRESENCIAL	INICIO	FIN	
GENERALES									
1	AREA SST	Realizar capacitación reintroducción del cargo	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			de 6 meses al año
1	AREA SST	Capacitar sobre valores corporativos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			de 6 meses al año
1	AREA SST	Capacitar en servicio al cliente	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			enero
1	AREA SST	Capacitar integración actividad de bienestar social	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			febrero
FACTORES INTRALABORALES									
1	AREA SST	Capacitar clima laboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			marzo
1	AREA SST	Capacitar sobre la normatividad, conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			abril
1	AREA SST	Capacitar sobre Estrategias de comunicación asertiva	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			junio
1	AREA SST	Capacitar sobre estrategias de resolución de conflictos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			julio
1	AREA SST	Capacitar sobre Autocuidado y Riesgos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			agosto
1	AREA SST	Capacitar sobre prevención del riesgo psicosocial	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			septiembre
1	AREA SST	Capacitar sobre trabajo en equipo	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			octubre
1	AREA SST	Capacitar sobre la evolución de grupo a equipo	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			noviembre
1	AREA SST	Capacitar sobre detección de necesidades de un equipo eficaz	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			diciembre
1	AREA SST	Capacitar sobre características de un equipo eficaz	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			enero
1	AREA SST	Capacitar sobre conflicto entre equipos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			febrero
1	AREA SST	Capacitar sobre retroalimentación del desempeño	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			marzo

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

1	AREA SST	Capacitar clima laboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			marzo
1	AREA SST	Capacitar sobre la normatividad, conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			abril
1	AREA SST	Capacitar sobre Estrategias de comunicación asertiva	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			junio
1	AREA SST	Capacitar sobre estrategias de resolución de conflictos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			julio
1	AREA SST	Capacitar sobre Autocuidado y Riesgos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			agosto
1	AREA SST	Capacitar sobre prevención del riesgo psicosocial	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			septiembre
1	AREA SST	Capacitar sobre trabajo en equipo	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			octubre
1	AREA SST	Capacitar sobre la evolución de grupo a equipo	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			noviembre
1	AREA SST	Capacitar sobre detección de necesidades de un equipo eficaz	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			diciembre
1	AREA SST	Capacitar sobre características de un equipo eficaz	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			enero
1	AREA SST	Capacitar sobre conflicto entre equipos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			febrero
1	AREA SST	Capacitar sobre retroalimentación del desempeño	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			marzo
FACTORES EXTRALABORALES									
1	AREA SST	Capacitar Qué es lo público, lo íntimo y lo privado?	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			abril
1	AREA SST	Capacitar Cómo funcionan en general las personas en cada uno de estos espacios mentales?	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			mayo
1	AREA SST	Capacitar sobre los tiempos y distancias entre el trabajo y la vida familiar y social	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			junio
1	AREA SST	Capacitar sobre si sirve de algo tener la razón?	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			julio
1	AREA SST	Capacitar sobre Conflicto vs. Compromiso	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			agosto
1	AREA SST	Capacitar sobre diferencia entre el espacio intralaboral y el extralaboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			septiembre
1	AREA SST	Capacitar sobre gestión del cambio	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			octubre
FACTORES INDIVIDUALES									
1	AREA SST	Capacitar sobre autoestima y autocuidado	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			noviembre
1	AREA SST	Capacitar sobre motivación laboral	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			diciembre
1	AREA SST	Capacitar sobre manejo de conflictos	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			enero
1	AREA SST	Capacitar sobre manejo de relaciones humanas	Todo el personal	Capacitador Interno o externo con el alcance licencia en SST		x			marzo

9. Conclusiones

- Los trabajadores y los representantes de ZIDCAR S.A.S de forma participativa estuvieron en cada una de estas etapas o fases de evaluación de la batería de riesgo psicosocial, y la aplicación de los demás instrumentos, de acuerdo a los resultados se desarrolló una estrategia o Propuesta Para La Intervención Del Riesgo Sicosocial, el cual podrá ser considerado en la empresa, como una herramienta para la toma de conciencia de los distintos niveles de la organización acerca de riesgos psicosociales, estrés laboral y su influencia en la salud y el rendimiento de los trabajadores.
- De acuerdo con el análisis sociodemográfico en ZIDCAR S.A.S., los trabajadores de la empresa se encuentran en 75% se encuentra entre los 30 y 50 años, el 83% con un nivel de escolaridad secundaria, donde la experticia es el resultado del ejercicio de la labor de conductor desde los 20 años. El 50% su estado civil es casados y en unión libre y el 80% con niveles altos en factores intralaborales, factores extralaborales y aspectos individuales y estrés.
- Se identificó y analizo cuantitativa y cualitativamente los riesgos factores intralaborales, factores extralaborales, aspectos individuales y estrés en los trabajadores de la empresa ZIDCAR S.A.S.. El registró en los instrumentos aplicados y batería sicosocial permitió establecer un plan de intervención con las que se dio respuesta a los escenarios de

riesgo valorados como bajo, alto y moderados. Las acciones de respuesta planteadas están encaminadas a viabilizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto en las fases de recolección de la información, planeación, y construcción del plan de intervención.

- La Propuesta Para La Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S. De La Ciudad De Bogotá, se realizó de forma interdisciplinaria, teniendo presente la asesoría de la psicóloga Nancy Milena Tapias Malagón especialista en salud ocupacional y asesora de la empresa anteriormente mencionada. Se manifiesta que los profesionales que realizaron este trabajo no tiene el alcance para ejecutarlo ya que se realizó fue un ejercicio académico de trabajo de grado, de acuerdo con conocimientos adquiridos en las diferentes materias de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La vida laboral es algo necesario e indispensable para el crecimiento del ser humano, a nivel profesional, personal y social, el trabajo dignifica al ser humano; sin embargo el desarrollo de actividades laborales pueden traer consigo consecuencias irreversibles a la salud, dentro dichas consecuencias se puede nombrar aquellas que pueden ser producto de factores de riesgo sicosocial a los cuales se exponen los trabajadores sino se realiza una correcta intervención para evitar dichas consecuencias.

10. Recomendaciones

- Apoyo de la organizacional y participación e implicación de los trabajadores durante la intervención de ejecución de **La propuesta de Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S**
- desarrollar habilidades para mantener un adecuado y suficiente diálogo con la dirección y la organización para mantener la intervención **La propuesta de Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S**
- Debido a la falta de conocimientos que se puede tener a este nivel del riesgo psicosocial, se sugiere crear grupos multidisciplinares que incluyan varias disciplinas como apoyo al área de psicología.
- Dado que **La propuesta de Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S** puede durar largos períodos de tiempo, se considera importante tener en cuenta la sostenibilidad de intervención en relación con tasas de abandono, apoyo por parte de la organización, cambios de la organización e impacto de la tasa de rotación.
- Realizar evaluación de la efectividad de **La propuesta de Intervención Del Riesgo Sicosocial Encontrado En Los Trabajadores De Zidcar S.A.S** usando medidas objetivas y subjetivas

11. Referencias bibliográficas

Administrativo de la defensoría del espacio público. Alcaldía de Bogotá mayor. (2019)

Programa de riesgo psicosocial. 6 p.

<http://sgc.dadep.gov.co/8/3/127-PPPGT-13.pdf>Una

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P, Gobierno de España (2018) El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo, una visión general. Ed. Madrid. España, Noviembre de 2018 (Publicado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2010 con el título Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview)

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGraw Hill Education. MCGraw Hill Interamericana Editores S.A.

<https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=6443&pg=1&ed=>

Bernal, C.A. (2016). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales, 4ta Ed. Pearson, Colombia. 400 pág.

<http://www.ebooks7->

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

24.com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=4326&pg=1&ed=

Pineda, B; De Alvarado, E; De Canales, Francisca (1994). Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, 2da ed. Organización Panamericana de la Salud. Washington.

Ministerio de cultura (2016) Programa De Vigilancia Epidemiológica De Factores De Riesgo Psicosocial, Bogotá. PDF. 46 p.

<https://www.mincultura.gov.co/sitios/gestion-humana/PVE%20PSICOSOCIAL%20MINCULTURA%202016.pdf>

Ministerio de protección social y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la universidad Javeriana (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá. 402 p. Consultado en línea el 10 de Julio de 2021, Disponible en:

<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Bautista, J. (s.f) Riesgo Psicosocial, Gaceta informativa. Edición N° 10. 4 p.

<http://www.ocupacionaljb.com/documentos/boletin%2010.pdf>

Gómez, Iván. 2021, Las Administradoras de Riesgos Laborales ARL y sus obligaciones.

<https://safetya.co/obligaciones-arl-colombia/>

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Ministerio de Protección Social, 2008. Resolución 2646 de 2008. Por el cual se cumplen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

<https://safetya.co/normatividad/resolucion-2646-de-2008/>

Centro de Investigaciones en Pólizas de Salud, UCLA. Apéndice E. Consideraciones éticas en Investigaciones con Seres Humanos.

https://healthpolicy.ucla.edu/programs/health-data-espanol/Documents/apendice_D_elaborando.pdf

<https://www.youtube.com/watch?v=8Y5HMPDMZA>

Panesso Giraldo, Katerin y Arango Holguin, María Janeth, 2017 LA AUTOESTIMA, PROCESO HUMANO, Revista Electrónica Psyconex. Psicología, Psicoanálisis y Conexiones, Medellín Colombia. Vol 9. 9 p. pdf. Universidad de Antioquia.

Mendoza, Gabriel. 2012. Sentencia C-301/12. Corte Constitucional.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-301-12.htm>

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

Bohórquez Gómez, Lizeth Katherine. 2017. Factores De Riesgo Psicosocial Presentes En Estudiantes De Prácticas Profesionales De Psicología De Una Universidad Privada Con Sede En El Departamento De Cundinamarca. Bogotá, 116 p.

Consultado en línea el día 08 de noviembre de 2021. Disponible en:

https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/642/DNA-spa-2017-Factores_de_riesgo_psicosocial_presentes_en_estudiantes_de_practicas_profesionales_de_psicologia_de_una_universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrera Noriega, Luis Eduardo. 2014. Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, vol. 46, núm. 3, septiembrediciembre, p. 259-265 Universidad Industrial de Santander Bucaramanga, Colombia.

Consultado en línea el día 08 de noviembre de 2021. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/3438/343838645006.pdf>

Barragán Estrada, Ahmad Ramsés Aproximaciones científicas al estudio de la felicidad: ¿qué podemos aprender de la felicidad. Revista Intercontinental de Psicología y Educación, vol. 15, núm. 2, julio-diciembre. 24 pág. Universidad Intercontinental Distrito Federal, México.

Consultado en línea el día 08 de noviembre de 2021. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/802/80228344002.pdf>

Mansilla Izquierdo, Fernando. 2010. Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Medicina Y Seguridad Del Trabajo.

Consultado en línea el día 11 de noviembre de 2021. Disponible en:

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/original4.pdf>

Rodríguez Carvajal, Raquel y de Rivas Hermosilla, Sara. 2011. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina Y Seguridad Del Trabajo. 17 p.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR OBSERVACION Y EVIDENDCIAS FOTOGRAFICAS.

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

				ZIDCAR SAS INSTRUMENTO DE INVESTIGACION OBSERVACION							
Calificar como B: Bueno, M: Malo, N/A: No aplica, de acuerdo a cada ítem según corresponda											
ASPECTO A OBSERVAR			CALIFICACIÓN			ASPECTO A OBSERVAR			ALIFICACIÓN		
			SI	NO	N/A				SI	NO	N/A
Llegan a tiempo al trabajo			X			Desatienden el trabajo por otras actividades				X	
Cumplen con la asignacion de tareas			X			Se encuentra al area de trabajo limpia y ordenada			X		
Participán en todas la actividades realizadas por el equipo			X			Aprovechan el tiempo libre				X	
Cumplen con el uniforme requerido			X			los trabajadores muestran actitud positiva la desarrolar el trabajo.				X	
Ejercen buen comportamiento en su lugar de trabajo			X			Afecta en su labor la presión del medio al conductor				X	
Se ven integrados en el lugar de trabajo			X			Presentan falta de interés en las actividades de grupo.			X		
Tiene actiudes de cordialidad, tolerancia compañerismo			X			El espacio donde trabajan es adecuado			X		
Estan dispuestos a recibir capaitaciones y aprovecharlas			X			OBSERVACIONES GENERALES: la observacion se relizó en la sede principal de ZIDCAR S.A.S					
La ejecucion de las ctividades o de sus funciones es correcta			X								FECHA



REGISTRO FOTOGRAFICO

Proyecto: ZIDCAR S.A.S
Periodo: _____ **Área:** OPERATIVA



Foto No.: 1
Fecha de toma: _____
Localización: ZIDCAR S.A.S

Foto No.: 2
Fecha de toma: _____
Localización: ZIDCAR S.A.S

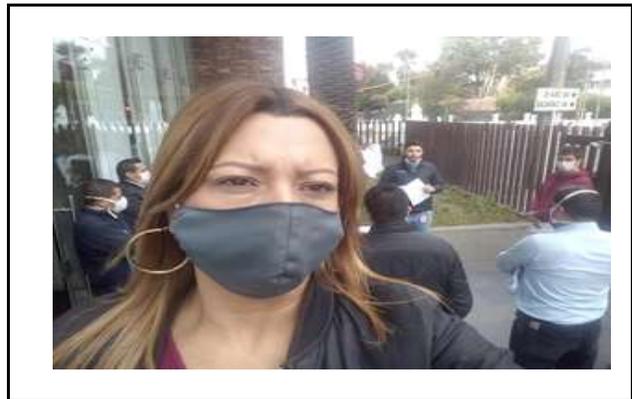


Foto No.: 2
Fecha de toma: _____
Localización: ZIDCAR S.A.S

Foto No.: 4
Fecha de toma: _____
Localización: ZIDCAR S.A.S

PROPUESTA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO SICOSOCIAL EN ZIDCAR S.A.S.

ANEXO 2.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Entrevista 1.

- a. ¿Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Yo entre a trabajar después de la cuarentena hasta este año, no sé cómo sería el ambiente al principio porque viajé a los municipios y a Pereira donde tienen otro contrato del cual estoy encargado.

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona consigo misma y con su vida. ¿Cómo considera su nivel de autoestima?**

Soy muy joven me siento bien como soy me ha ido bien soy hijo único me ha consentido mucho mi familia trabajo acá, pero estoy estudiando de forma virtual para ascender.

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. ¿Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Soy muy amable con todos tengo buenas relaciones nunca he discutido con nadie, me la llevo bien especialmente con los jefes me parece muy amables y amplios conmigo.

- d. ¿La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

Buen clima me siento bien no he visto y escuchado nada los pequeños problemas se regulan rápido de pronto lo que no le podría gustar a los conductores que que tiene que pagar si llegan a tener algún accidente, pero no sé de esos temas hay una abogada que se encarga de eso y de sus contratos.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. ¿Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

No creo, pero no soy el indicado de decir eso porque hay persona que no se comportan de verdad cómo se siente creo que sería ya el médico le que lo diga pero no veo a nadie deprimido tanto lo normal del día hay veces se trae los problemas personales y familiares al trabajo, porque me parece que es difícil separar eso.

Entrevista 2.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Ninguno yo soy d ellos conductores que llevo más de 4 años seguí trabajando igual

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?.**

Si tengo mi autoestima muy alta no me interesa la opinión de los demás me considero muy bueno en todos los aspectos de la vida.

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Tengo muy buenas relaciones con los demás con nadie me meto y respeto a los demás creo que los demás tiene en cuenta que llevo arto tiempo en esta empresa diferencia de los otros.

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

Si esta empresa es muy buena llevo muchos años acá, me han mantenido mucho tiempo, y me la llevo bien con los dueños me tiene confianza.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

No creo que nadie acá sufra de eso pues no soy médico pero acá, todo hacen su trabajo y no he notado problemas entre nadie ni que allá alguien n que me hay expresado que se siente deprimido os e vea tan cansado o tenga clientes o pasajeros que no aguanten no he escuchado

Entrevista 3.**a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Los compañeros no han cambiado tanto pero los pasajeros si se cuidan mucho piden a toda desinfección y ya casi no hablan como antes, yo realmente estuve activo todo el tiempo porque transportaba gente que llegaba d ellos vuelos humanitarios y los llevaba a las ciudades d donde eran entonces no me afectado tanto.

b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?

Bueno aunque a unos lo los años le pasan y no se ve ni me siento igual, pero a la final la vida es así y todo cambia realmente no vivo de la gente.

c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?

Yo realmente soy, muy tímido casi no entablo relaciones sociales pero con las pocas persona que tengo amistad y mi familia trato de ser buena persona y comprender a los demás y cando no estoy de acuerdo con algo pus lo digo con respeto.

d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?

Pues no tanto esta empresa tiene una abogada que no me gusta que maneja todo a su antojo poco humano, en lo laboral no pagan las extras, no es tan bueno el clima organizacional.

e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?

Pues no sé, pero creo que acá hay muchos conductores que trabajan por necesidad y noes que se sienten como muy bien y satisfechos yo realmente llevo poquito no sabría decir porque si hay conductores como más antiguos que mantiene amañados.

Entrevista 4.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Cambios en relación con el mantenimiento del distanciamiento social y el uso del tapaboca, que se convirtió ahora en nueva parte de la vestimenta, no?, mantener siempre con el tapabocas y pues sí..., mantener en todo caso. Llegar otra vez a trabajar fue bastante agradable porque hacía falta mucho, la parte de la comunicación social eso todo por virtual no es... para mí, no es muy grato.

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?**

En cuanto al nivel de autoestima pues yo realmente pienso que lo tengo bastante alto en cuanto a lo que yo pienso de mí, pero hay días en los que uno siempre, pues está como decaído y dice hay porque me pasan estas cosas, pero realmente yo siempre he tratado como de mantener mi autoestima en alto y no dejar que las demás personas lo vayan a pisotear a uno, no? Que casi siempre se le baja a uno es por eso

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Sí, en cuanto inteligencia emocional pues yo si realmente tengo buenas relaciones con las demás personas, eso también influye la forma de la comunicación, que uno tiene con ellas, entonces entre mejor uno sepa comunicar es más fácil mantener una mejor relación y estar abierto a cualquier consejo, cualquier cosa, que pues, al fin y al cabo eso hace parte de la inteligencia emocional, el poder también escuchar.

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

El entorno laboral o donde uno esté trabajando o laborando, pues también influye, eee donde estoy en este momento realmente las condiciones laborales no son las mejores porque desafortunadamente existen muchas, eee, lo que se ha vuelto de moda acá en Colombia, lo que son las roscas, andar con...si usted no hace parte de ella pues entonces esta fregado y yo no soy una persona que este así cepillándole al jefe o alguna cosa así, sino que más bien soy una persona crítica de cosas que se pueden mejorar, pero sino las admiten y la forma de rechazarlo a uno es bajándole el sueldo, eso a uno también lo desanima.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

Yo sí creo que en la empresa donde laboro, existan personas con este síndrome de B porque en ... hay momentos en que se maneja mucho el estrés laboral y hay que tener una personalidad muy fuerte u muy recia pa resistir esas condiciones. Pues en el caso mío a pesar de que bajaron el sueldo, ha habido como un seguimiento ahí, entonces, e pero no me he dejado ni abatir ni que este síndrome se vaya apoderar de mí.

Entrevista 5.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

El cambio que generó el confinamiento en mi persona fue que entre en conciencia y le doy un mejor valor tanto a mi vida cotidiana como a mi familia e., a mis seres amados y también valorar lo que hago, y valorar mi trabajo, gracias a dios es un trabajo bueno y estable .

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?**

Mi autoestima es muy alta porque tengo mi familia, que son mis redes de apoyo, son las personas con las que cuento, mii hogar mi trabajo, tengo mi salud, tengo todo gracias a Dios y, soy una persona muy inteligente y muy humanitaria, entonces pues, siempre, mi autoestima está muy alta que me hace pensar que esotuy en capacidad de ejecutar cualquier cosa y de aprender cualquier cosa para el bien de la sociedad

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Claro la inteligencia emocional es, hace parte de nuestras vidas cotidianas porque somos unos seres que vivimos de emociones, alegría, tristeza, e euforia e, a veces pereza a veces sobre carga de energía entonces de acuerdo a cada vivencia diaria tenemos que aprender a controlar nuestras emociones, eso se llama inteligencia emocional porque pues si uno de pronto está en un velorio, en un funeral y de pronto, e tiene emociones de tristeza porque es un conocido pues tiene que manejar esa tristeza o un familiar

Lo mismo de pronto está en un funeral que es un conocido pero no es muy allegado a la familia y usted o uno está feliz por alguna noticia familiar o personal, entonces uno no puede estar ahí feliz en el funeral o el velorio de esa persona, tiene que manejar la inteligencia emocional o controlarla, eso es un pequeño ejemplo de muchos que hay entonces claro yo considero que manejo una excelente inteligencia emocional porque siempre controlo mis emociones y las expreso en el modo adecuado y en el sitio adecuado.

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

Pues lo importante de yo sentirme satisfecho en mi trabajo primero que todo es la remuneración,

que es por lo que principalmente se hace y se efectúa; entonces si claro me siento muy satisfecho pues con mi trabajo gracias a Dios y con la remuneración que es lo que me da pues el diario vivir y también en el aspecto de que ocupo mi mente porque yo sin trabajar pues me desespero mucho me aburro, me pongo triste y estresado, entonces es algo que tiene doble beneficio entonces me siento muy satisfecho con migo mismo, como con mis compañeros como con la empresa como tal, me parece algo excelente y maravilloso.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

No, ese síndrome en mi campo laboral nunca se ha presentado en lo personal y también he analizado compañeros jefes subordinados también y nunca he analizado nada de eso, personalmente pues siempre yo, mantengo bien y analizo los compañeros y ellos también mantienen bien; como todos los seres humanos tenemos uno que otro problema pero todo es de manejo y de inteligencia emocional y de solucionar pero que sea por e acumulación de trabajo o trabajos que no salen bien o rutas que no salen bien o cosas así por el estilo pues no, nunca porque siempre los problemas que salen se deben de tomar con inteligencia emocional y siempre irlos solucionando.

Entrevista 6.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Después de los confinamientos encontré que había más sobrecarga laboral hacia los trabajadores, se esperaba que por trabajar desde casa estuvieran disponibles las 24 horas del día, eso me genera mucha ansiedad

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?**

Mi nivel de autoestima es intermedio-bajo

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Considero que mi inteligencia emocional es mala, suelo permitir que las emociones me dominen y se apoderen de mí, eso hace que me frustre con facilidad y se me dificulte entablar relaciones interpersonales sólidas, lo mismo sucede conmigo, no llevo una buena relación con mi persona

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

Considero que me siento satisfecha con las labores que desempeño, sin embargo, en ocasiones el clima organizacional no es satisfactorio, por lo que suelen generarse altercados que no favorecen mi salud mental

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

Estoy segura de que los hay, yo misma soy uno de estos casos, realmente es algo difícil de manejar y algo de lo que las empresas no se preocupan creyendo que sus trabajadores son máquinas en lugar de seres sociales que piensan y también se cansan

Entrevista 7.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

.Una vez finalizado el confinamiento obligatorio ocasionado por el COVID 19, el entorno laboral se tornó bastante diferente en el sentido de la desconfianza que generaba acercarse o tener cualquier tipo de contacto con los compañeros de trabajo por el temor a un posible contagio de una enfermedad que estaba causando muchas muertes a nivel mundial

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?**

Considero mi nivel de autoestima alto porque estoy muy complacido con la vida que Dios me ha dado la oportunidad de llevar, estoy agradecido con la oportunidad de seguir viviendo después de ver en esta pandemia como moría gente cercana, gente joven a la cual le faltaba muchas cosas por hacer.

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

Es difícil controlar por completo las emociones que causan las diferencias circunstancias a las cuales nos enfrentamos en la vida tanto en los ámbitos familiares como laborales, pero trato de manejar con prudencia las diferentes situaciones difíciles sin dejarme llevar por sentimientos viscerales. Así es como trato de manejar la inteligencia emocional.

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

Estoy satisfecho con la estabilidad y las garantías laborales que me brinda la empresa en la cual me encuentro laborando, se plantean políticas para la bienestar laboral de todos y cada uno de los empleados y la puesta en práctica de estas políticas hacen que el desempeño laboral sea el mejor.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

Creo que no se presenta este caso en ninguno de los empleados de la empresa, no conozco ningún caso de incapacidad por estrés laboral

Entrevista 8.

- a. Después de los confinamientos qué cambios encontró a nivel laboral en cuanto al entorno laboral y qué sentimientos le genera estar en el trabajo?**

Encuentro gratitud al efectuar mi trabajo cuando puedo compartir e interactuar con las demás personas .

- b. La autoestima se define como la satisfacción que tiene una persona con sí misma y con su vida. Cómo considera su nivel de autoestima?**

me siento motivado en mi labor pues me es placentero hacer lo que me gusta "mi trabajo"

- c. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, tener buenas relaciones con los demás y consigo mismos. Considera que maneja las situaciones difíciles con inteligencia emocional, y que tiene buenas relaciones con los demás y consigo mismo?**

me defino cómo un ser comprensivo con los demás los escucho y aplicó la armonía en mi entorno así manejo las situaciones difíciles que se han presentado .

- d. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral, considera que en su trabajo se siente satisfecho?**

en mi actividad laboral me siento satisfecho es acordé a mis conocimientos y el espacio de tiempo es reconocido.

- e. El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral como consecuencia al trabajar bajo condiciones difíciles, y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Cree usted que en la empresa donde usted labora haya casos de síndrome de burnout?**

en la empresa donde trabajo hay planes y métodos de trabajo establecidos en cronogramas adaptables al tiempo y las personas con el fin de que se realicen en forma total y pausada juiciosa me . Sin embargo existe la posibilidad que este síndrome se presente, puede ser probable.

ANEXO . 3. INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO.

12. INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO	
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
RIESGO BAJO	Las dimensiones que se encuentren bajo este nivel serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
RIESGO MEDIO	Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
RIESGO ALTO	Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
RIESGO MUY ALTO	Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica