



Identificación de factores psicosociales en la fundación un Mundo Mágico y de Color de Zarzal

Willington Ortiz Libreros ID: 576857

Psicología, Facultad de Ciencias Humana y Sociales
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Buga, Valle del Cauca
junio de 2021

Identificación de factores psicosociales en la fundación un Mundo Mágico y de Color de Zarzal

Willington Ortiz Libreros ID: 576857

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Psicólogo

Eje de Investigación:

Presentado a:
Director trabajo de grado
José Rodolfo Cabezas Preciado

Psicología, Facultad de Ciencias Humana y Sociales
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Buga, Valle del Cauca
junio de 2021

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a Dios por haber indicado el camino para lograr mis sueños y así trabajar para poder culminar una meta más en la vida.

Gracias a la **Corporación Universitaria Minuto de Dios**, por haber abierto sus puertas y permitir culminar un sueño proyectado, como disponer de los mejores tutores en cada materia, los cuales, brindaron sus conocimientos y sabiduría.

Agradecemos a mi asesor **José Rodolfo Cabezas Preciado** por el apoyo, además de guiarme en este proyecto.

Dedicatoria

Dios por ser quien guía mis pasos y siempre está a mi lado en todo momento.

Familia y amigos que con sus palabras me alentaron para poder seguir en el cumplimiento de mi sueño.

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con enfoque de la investigación cuantitativa y utilizándose el método estadístico, en el cual, se identificó factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia en el clima organizacional del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) un Mundo Mágico de Color de Zarzal, Valle del Cauca, teniendo en cuenta las dimensiones del riesgo psicosocial y áreas del clima organizacional, para la valoración de factores de riesgo psicosocial con mayor prevalencia sobre el trabajador, con la finalidad de reducir su impacto sobre la salud y ejercer tareas de control, mitigación y prevención del riesgo con base en la interpretación general del mismo, que pudieran generar pérdida de la calidad del trabajo y trastornos como agotamiento, estrés, ansiedad, etc. Se aplicó dos cuestionarios, uno del riesgo psicosocial definido en el manual Suseso - Ista (2013) y del clima organizacional realizado por Sonia Palma (2004), los cuales, constan de 20 y 50 ítems respectivamente, con opción de respuesta de selección múltiple (variables cualitativas y cuantitativas), donde, cada variable tiene una valorización numérica que en su promedio indica el nivel de riesgo inherente en el trabajador.

Con base en los resultados, se identificó que la dimensión del riesgo psicosocial *exigencias psicológicas* obtuvo una calificación promedio de 2.4, interpretándose en un nivel de riesgo medio, consecuentemente, las dimensiones *trabajo activo* y *desarrollo de habilidades* obtuvieron una valoración de riesgo bajo, infiriendo un nivel de riesgo medio; en lo referente al clima organizacional la ponderación global fue de 203 puntos, interpretándose como un clima organizacional favorable.

En concordancia, los aspectos de las dimensiones psicosociales como carga de trabajo, estabilidad en el empleo y la doble presencia tienen una incidencia directa sobre el clima organizacional, afectando criterios como motivación y percepción del trabajador.

Palabras Clave: *Estrategias, Cultura organizacional, plan de mejoramiento, riesgo psicosocial, salud.*

Abstract

The present research work was carried out with a quantitative research approach and using the statistical method, in which psychosocial risk factors with the highest incidence in the organizational climate of the Child Development Center (CDI) Un Mundo Mágico de Color de Zarzal, Valle del Cauca, taking into account dimensions of psychosocial risk and organizational climate factors, for the assessment of psychosocial risk factors with higher prevalence and incidence on the worker, benefit and productivity of the CDI, in order to reduce its impact on health and perform risk control, mitigation and prevention tasks based on the general interpretation of risk. Two questionnaires were applied, one of the psychosocial risk defined in the Suseso - Ista manual (2013) and of the organizational climate, carried out by Sonia Palma (2004), which consist of 20 and 50 items, with a multiple-choice response option (qualitative variables), where each variable has a numerical value that, on average, indicates the level of risk inherent in the worker.

Based on the results, it was identified that the dimension of psychosocial risk psychological demands obtained an average score of 2.4, being interpreted at a medium risk level, consequently, the dimensions of active work and skill development obtained an average score of 1.3 points (risk low), inferring a medium risk level; Regarding the organizational climate, the global weighting showed a score of 203 points, interpreted as a favorable organizational climate, without greater risk or prevalence of dangerous conditions.

Accordingly, aspects of the psychosocial dimensions such as workload, freedom for decision-making, job recognition, job stability and double presence have a direct impact on the organizational climate, affecting criteria such as motivation and perception of the worker. That, in some cases of prevalence of psychosocial risk and prolonged exposure to these factors, can generate a considerable deterioration of the psycho-emotional sphere in the worker, increasing the possibility of chronic stress and physiological pathologies.

Key Words: *Strategies, Organizational culture, improvement plan, psychosocial risk, health.*

Tabla de Contenido

	Pág.
RESUMEN	V
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	XII
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	19
OBJETIVOS	20
GENERAL	20
ESPECÍFICOS	20
HIPÓTESIS	20
JUSTIFICACIÓN	21
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA.	25
ANTECEDENTES	25
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	29
CLIMA ORGANIZACIONAL	32
ESTRATEGIAS	32
PLAN DE MEJORAMIENTO	33
RIESGO PSICOSOCIAL	33
SALUD	34
MARCO CONTEXTUAL	35
MARCO LEGAL	37
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	38
TIPO DE ESTUDIO	38
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	39
POBLACIÓN	40
FUENTES DE INFORMACIÓN	40
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	40
<i>Cuestionario evaluación del clima laboral</i>	42
<i>Cuestionario evaluación riesgo psicosocial</i>	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	45
FASES DE TRABAJO	45
CONSIDERACIONES ÉTICAS	48

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
ANÁLISIS DE CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	49
ANÁLISIS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	52
ANÁLISIS CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL	63
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN.....	71
CONCLUSIONES.....	75
LIMITACIONES EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	78
RECOMENDACIONES	79
NUEVOS INTERROGANTES INVESTIGATIVOS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	84
ANEXO A: CRONOGRAMA	84
ANEXO B: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	85
ANEXO C: RESPUESTA Y AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN	87
ANEXO D: CONSENTIMIENTO INFORMADO	88
ANEXO E: CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL	91
ANEXO F: CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL	93
ANEXO G: MATRIZ PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	96
ANEXO H: TABLAS Y GRAFICAS RESULTADO CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL	98
ANEXO I: TABLAS Y GRAFICAS RESULTADO CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL	112
ANEXO J: PLAN DE MEJORA PROPUESTO PARA CDI UN MUNDO MÁGICO DE COLOR DE ZARZAL	142
VITA.....	149

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Criterios de valoración.....	41
Tabla 2 Rangos con calificación numérica y cualitativa.....	44
Tabla 3 Carpa ocupacional (cargos).....	49
Tabla 4 Rango de edad grupo poblacional CDI.....	50
Tabla 5 Características generales sociodemográficas trabajadora CDI	51
Tabla 6 Hábitos y estilos saludable.....	52
Tabla 7 Personal por genero del CDI un Mundo Mágico y de Color	53
Tabla 8 Resumen cuestionario riesgo psicosocial	54
Tabla 9 Nivel de riesgo dimensiones	55
Tabla 10 Prevalencia del riesgo psicosocial	55
Tabla 11 Prevalencia de riesgo en las dimensiones psicosociales	56
Tabla 12 Resumen cuestionario Clima organizacional	64
Tabla 13 Valorización por áreas del clima organizacional	66
Tabla 14 Cronograma.....	84
Tabla 15 Apreciación pregunta 4, exigencia psicológica (Riesgo psicosocial)	98
Tabla 16 Apreciación pregunta 5, exigencia psicológica (RP).....	99
Tabla 17 Calificación pregunta 16, compensaciones (RP).....	100
Tabla 18 Apreciación pregunta 19, doble presencia	100
Tabla 19 Apreciación pregunta 1, exigencia psicológica.....	101
Tabla 20 Apreciación pregunta 2, exigencia psicológica.....	102
Tabla 21 Apreciación pregunta 3, exigencia psicológica.....	103
Tabla 22 Apreciación pregunta 6, trabajo activo	103

Pág.

Tabla 23	Apreciación pregunta 7, trabajo activo (RP).....	104
Tabla 24	Apreciación pregunta 8, desarrollo de habilidades.....	105
Tabla 25	Apreciación pregunta 9, trabajo activo	106
Tabla 26	Apreciación pregunta 10, desarrollo de habilidades.....	106
Tabla 27	Calificación pregunta 12, apoyo social y calidad del liderazgo	107
Tabla 28	Apreciación pregunta 13, apoyo social y calidad del liderazgo	107
Tabla 29	Apreciación pregunta 14, apoyo social y calidad del liderazgo	108
Tabla 30	Apreciación pregunta 15, apoyo social y calidad del liderazgo	109
Tabla 31	Apreciación pregunta 17, compensaciones	109
Tabla 32	Apreciación pregunta 18, compensaciones	110
Tabla 33	Calificación pregunta 20, doble presencia	111
Tabla 34	Valoración cuantitativa, pregunta 1 (Autorrealización)	112
Tabla 35	Valoración cuantitativa, pregunta 27 (Autorrealización)	113
Tabla 36	Valoración cuantitativa, pregunta 33 (condiciones laborales)	114
Tabla 37	Valoración cuantitativa, pregunta 28 (supervisión)	115
Tabla 38	Valoración cuantitativa, pregunta 23 (condiciones laborales)	115
Tabla 39	Valoración cuantitativa, pregunta 5 (comunicación).....	116
Tabla 40	Valoración cuantitativa, pregunta 14 (comunicación).....	117
Tabla 41	Valoración cuantitativa, pregunta 20 (involucramiento laboral)	118
Tabla 42	Valoración cuantitativa, pregunta 35 (condiciones laborales)	119
Tabla 43:	Plazos de ejecución (nivel de valorización) riesgo psicosocial	142
Tabla 44	Medidas preventivas y de promoción, dimensiones críticas riesgo psicosocial	144
Tabla 45	Medidas de acción, mejoramiento continuo	145

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Municipio de Zarzal Valle del Cauca.....	36
Figura 2 Cargos desempeñado en el CDI.....	50
Figura 3 Rango de edad, CDI.....	51
Figura 4 Prevalencia nivel de riesgo por dimensión.....	56
Figura 5 Resumen dimensiones riesgo psicosocial.....	57
Figura 6 Ponderación global áreas del clima organizacional.....	67
Figura 7 Promedio de respuesta pregunta 4 (RP).....	98
Figura 8 Promedio de respuesta pregunta 5 (RP).....	99
Figura 9 Promedio de respuesta pregunta 16 (RP).....	100
Figura 10 Promedio de respuesta pregunta 19 (RP).....	101
Figura 11 Promedio de respuesta pregunta 1 (riesgo psicosocial).....	101
Figura 12 Promedio de respuesta pregunta 2.....	102
Figura 13 Promedio de respuesta pregunta 3.....	103
Figura 14 Promedio de respuesta pregunta 6 (RP).....	103
Figura 15 Promedio de respuesta pregunta 7.....	104
Figura 16 Promedio de respuestas pregunta 8.....	105
Figura 17 promedio respuesta pregunta 9 (RP).....	106
Figura 18 Promedio de respuestas pregunta 10.....	106
Figura 19 Promedio respuesta pregunta 12.....	107
Figura 20 Promedio respuestas pregunta 13.....	107
Figura 21 Promedio respuesta pregunta 14.....	108
Figura 22 Promedio de respuestas pregunta 15.....	109

Figura 23 Promedio de respuesta pregunta 17.....	109
Figura 24 Promedio de respuesta pregunta 18.....	110
Figura 25 Promedio de respuesta pregunta 20.....	111
Figura 26 Valoración cualitativa pregunta 1, autorrealización.....	112
Figura 27 Valoración cualitativa pregunta 27, autorrealización.....	113
Figura 28 Valoración cualitativa pregunta 33, condiciones laborales	114
Figura 29 Valoración cualitativa pregunta 28, supervisión.....	115
Figura 30 Valoración cualitativa pregunta 23, condiciones laborales	116
Figura 31 Valoración cualitativa pregunta 5, comunicación	117
Figura 32 Valoración cualitativa pregunta 14, comunicación	118
Figura 33 Valoración cualitativa pregunta 20, involucramiento laboral.....	119
Figura 34 Valoración cualitativa pregunta 35, condiciones laborales	120

Introducción

El clima organizacional es uno de los elementos más evaluados por las empresas, siendo clave para identificar y resolver deficiencias en los sistema de comunicación, nivel de mando, relaciones interpersonales y liderazgo; por lo cual, es fundamental su evaluación a profundidad, mediante un diagnostico crítico y objetivo, utilizando herramientas que se crean pertinentes, donde, se mejora paulatinamente el espíritu de la empresa, en el que, Solarte (2009), expresa que se debe diagnosticar el clima organizacional de la empresa, permitiendo generar estrategias y planes de mejora con base en los resultados obtenidos en la evaluación, reflejándose su impacto en el factor humano, producción y organización, reduciendo costos y tiempo de trabajo.

Por ejemplo, todos los ambientes de trabajo son distintos y siempre cambiantes, siendo necesario reconocer que factores de riesgo alteran la salud psicológica y rendimiento, inclusive identificar que variables repercute negativamente en la capacidad del trabajador, motivación, atención al cliente y relaciones interpersonales; es decir, es fundamental ejecutar acciones para garantizar el máximo estado de bienestar físico, social y psicológico del trabajador, implicando un trabajo con la visión y misión de la empresa, como de los objetivos y propósitos de empresa.

Además, toda empresa debe garantizar un ambiente laboral optimo, siempre protegiendo la integridad del personal, capacitación, dotación, control y mitigación de los riesgos inherente a las áreas de trabajo, estableciendo acciones y actividades de mejora continua para la gestión de los riesgos, siempre con la meta de prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades con relación al ambiente de trabajo, herramientas y sustancias utilizadas en el ejercicio de sus obligaciones contractuales. (Ministerio de Trabajo, 2012)

Asimismo, se deben establecer acciones de mejora, favoreciendo el vínculo sólido de las relaciones interpersonales, manteniendo los más altos estándares de calidad en cada proceso, reforzando las competencias individuales en beneficio de resultados. Es por esto, que la empresa debe organizar, capacitar y sensibilizar en cuanto al trabajo en equipo, compromiso, comunicación, garantía del entorno laboral, liderazgo, motivación, automotivación y autocontrol.

El objetivo del presente trabajo es la identificación de factores de riesgo psicosocial en el CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, Valle del Cauca, los cuales, pueden tener incidencia sobre la satisfacción laboral, trabajo en equipo y desempeño organizacional, con enfoque en los procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, satisfacción laboral y trabajo en equipo. Con este estudio se pretende identificar fortalezas y áreas de oportunidades de mejora, con el fin de ser tomadas para la realización de procesos de retroalimentación en el mejoramiento del clima laboral y que este se encuentre en parámetros plenamente gratificantes.

En relación con la metodología, el presente trabajo es de tipo cuantitativo, utilizándose el método estadístico como apoyo para sacar promedios de calificación, niveles de riesgo e interpretación, que sustentara el diagnóstico para llegar a las conclusiones pertinentes.

El presente trabajo está organizado por capítulos, divididos así: capítulo 1, planteamiento del problema; capítulo 2, marco de referencia; capítulo 3, metodología; capítulo 4, resultados; capítulo 5, discusión; seguido de las conclusiones y recomendaciones. En la parte final del documento se muestra las fuentes bibliográficas citadas y consultadas, las cuales sirven de referencia; posteriormente se presenta los anexos (herramienta utilizada).

Capítulo 1. Planteamiento del problema

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) un Mundo Mágico y de Color de Zarzal se encuentra en funcionamiento desde hace 14 años, prestando servicios en acompañamiento a población infantil, buscando garantizar la educación inicial, cuidado y nutrición de los niños y niñas beneficiarios con lineamientos a las estrategias del ICBF regional Roldanillo.

Así mismo, el instituto ha realizado tareas de mejoramiento desde el enfoque pedagógico y social, sin embargo, no ha realizado una revisión paulatina de las necesidades de su personal, con relación al clima laboral, estructura organizacional, identificación y evaluación del riesgo psicosocial, para garantizar un ambiente de trabajo ameno y seguro, como el máximo estado de bienestar físico, psicológico y social.

Por ende, es fundamental para el CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, identificar factores del clima organizacional y psicosocial prevalentes y de mayor impacto en la salud psicológica del colaborador, trabajo en equipo y desempeño organizacional, por lo tanto, con base en los resultados obtenidos se propone un plan de mejora, innovación y progreso del clima laboral y su relación con la salud psicológica del personal, que conlleve a un planeado de estrategias para optimizar aspectos como vínculo laboral, solución de conflictos, donde la empresa pueda facilitar canales de comunicación entre todos los niveles, como estructurar un sistema de mando, responsabilidad y compromiso con la identidad de la institución.

Con base en lo anterior, a continuación, se resaltan hechos problemáticos y situaciones más notables de riesgo en el CDI.

En las diferentes áreas del CDI se cuenta con la participación de 21 trabajadoras entre personal de planta y contratista (100% de la población son mujeres), donde, se tiene un solo turno de trabajo de 8 horas de lunes a viernes, atendiendo niñas y niños beneficiarios.

Un punto importante a resaltar, es que el CDI no cuenta con canales comunicación que es un elemento esencial para el trabajo en equipo y garantía de un entorno laboral saludable, por lo tanto, aunque no existen problemas mayores y de distorsión en la comunicación, hace falta definir canales y procedimientos para la comunicación interna y externa. Sin embargo, existe momentos de discordia o mal atendidos entre compañeras por la falta de estos mecanismos, afectando las relaciones interpersonales, por lo cual, el rendimiento y garantía de un trabajo eficiente se ve considerablemente afectado.

Además, un aspecto de riesgo identificado en el CDI es la doble presencia, sobrecarga de trabajo y jornadas extenuantes, siempre con una alta exigencia y ambigüedad de relaciones, generando un agotamiento físico y reducción de sus capacidades psicológicas, siendo afectadas en su integridad física y emocional; incluso han sido víctimas de opiniones xenófobas y clasistas por parte de algunos visitantes, afectando de manera progresiva y acumulativa la salud personal y del ambiente de trabajo. Algunas de las trabajadoras manifiestan que hace falta apoyo, motivación y seguimiento a sus necesidades de crecimiento profesional, como mejorar su perfil competitivo y subir de eslabón jerárquico, al igual, que se deben establecer acciones para garantizar el máximo estado de salud mental, social y psicológico, incluso, resaltar el esfuerzo individual, donde, es importante tener en cuenta las capacidades, habilidades, creencias y opiniones para alcanzar metas y ser partícipes de la estructura armónica del CDI.

Estos problemas identificados derivan de la falta de una gestión documental y procedimental eficiente, lo que requiere una intervención oportuna como es el diseño de un plan de capacitación, inducción, reinducción, sistema para la identificación, evaluación y estimación de riesgo, como también, facilitar mecanismos y programas para motivar, sensibilizar y premiar el óptimo desempeño.

Por consiguiente, la población objeto de estudio manifiesta estar constantemente agotadas física y mentalmente por la carga de trabajo, responsabilidad y doble presencia, que las obliga estar pendiente de su hogar y sus obligaciones contractuales; incluso, algunas han tenido incapacidades y días de descanso por estrés, derivado del trabajo y tiempo dedicado a resolver las necesidades de los usuarios.

Del mismo modo, las trabajadoras, pueden estar expuestas a jornadas de trabajo extenuantes, con mayor exigencia de responsabilidad, compromiso, esfuerzo físico y mental, que a falta de respuesta oportuna a sus necesidades y si se combinan con factores de riesgo como físico, locativos y biomecánicos puede desencadenar en enfermedad o afectaciones fisiológica y psicológicas en el trabajador de forma temporal o permanente, contribuyendo al aumento del ausentismo laboral y prevalencia de enfermedad en la población trabajadora.

Así mismo, la alta demanda laboral y estar expuesto a niveles permanentes de estrés, puede ocasionar efectos como síndrome de burnout, ansiedad, trastornos del sueño, alteraciones emocionales, etc.

Donde, estos factores de riesgo, afecta el desarrollo del trabajo, la interacción familiar y social, y sin un adecuado tratamiento y reducción (intervención, prevención, control y mitigación) de los factores de riesgo se enmarca la posibilidad de no continuar en su cargo, manifestándose en una pérdida de la capacidad laboral parcial o total.

De esta manera, Maldonado y Llanos (2014) establece que los principales factores de riesgo psicosocial que se relaciona negativamente con la motivación, trabajo en equipo y desempeño organizacional son el contenido de trabajo, la carga laboral, nivel de mando, control de la tarea, supervisión y relaciones laborales, los cuales, mediante una integración dinámica y prevalente con factores de riesgo químicos, físicos, biológicos, biomecánicos y ambientales causan daños directos sobre la salud del personal y al rendimiento administrativo de la empresa.

Por consiguiente, las nuevas exigencias y adaptación a las necesidades de trabajo como la administración, representa una relación al vínculo de innovación y exploración de estrategias competitivas, de direccionamiento, persistencia, protección y cuidado integral de la salud física, social y psicológica del personal, además de satisfacer eficientemente las necesidades del cliente.

Pregunta de investigación

Todo lo anterior, lleva a plantearse la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que incide en el clima organizacional de los empleados del CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, Valle del Cauca?

Objetivos

General

Analizar los factores de riesgo psicosocial de mayor impacto negativo en el clima organizacional de las trabajadoras del CDI un Mundo Mágico de Zarzal.

Específicos

- Caracterizar la población trabajadora del CDI un Mundo Mágico y de Color.
- Valorar el nivel de riesgo psicosocial y clima organizacional, aplicando el cuestionario de riesgo psicosocial (Cuestionario Suseso - Ista 21, 2013) y del clima organizacional (encuesta de Sonia Palma, 2004).
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el clima laboral de los empleados del CDI un Mundo Mágico de Zarzal, Valle del Cauca.
- Proponer medidas preventivas y de promoción para controlar y mitigar el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre población objeto de estudio.

Hipótesis

- I. Los factores de riesgo psicosocial con mayor impacto en el clima laboral son la sobrecarga de trabajo, doble presencia e inestabilidad.
- II. Los factores de riesgo psicosocial no generan un efecto negativo en el clima organizacional.
- III. El clima organizacional se encuentra en un nivel favorable (puntuación entre 170-209), no implicando acciones de corrección inmediato, al contrario, solo se necesita acciones de gestión de mejora continua para garantizar que el clima organizacional siga en este nivel.

Justificación

La importancia al establecer y desarrollar un mecanismo de prevención y promoción en salud se enfoca en garantizar un ambiente de trabajo ameno, seguro y saludable, permitiendo el crecimiento e innovación de los procesos, como de las personas que lo componen; por lo cual, es fundamental identificar, evaluar y atender circunstancias de riesgo en la empresa que conlleve al deterioro de la salud física, social y psicológica de la persona.

Por consiguiente, se debe promover acciones, estrategias, políticas internas y normas que ayuden a prevenir los riesgos y reducir el impacto de los mismos en la empresa, en relación con el clima laboral y salud psicosocial.

Igualmente, Vasco (2019), refiere que el clima organizacional se compone de una mezcla homogénea entre valores, objetivos, metas y reglas que tiene la empresa, así como motivaciones, creencias, percepciones, relaciones interpersonales, líderes e innovación que ayuda a reducir las falencias en las comunicaciones y reducir la exposición a factores de riesgo inherentes a su cargo desempeñado. Por ende, el presente estudio, servirá como instrumento estratégico en el CDI y otras empresas del sector para que apliquen acciones de mejora permanente de la situación del clima laboral y del riesgo psicosocial, haciendo énfasis en cuidar la salud óptima del trabajador, reducción del ausentismo laboral, prevención de accidentes y enfermedades de origen laboral, las cuales, tendría estrecha relación con los factores de gestión organizacional, características del trabajo, grupo social, condiciones de la tarea y jornada de trabajo.

De igual forma, Álvarez (1995) expresa que el Clima organizacional se relaciona con el:

Ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional, como el ambiente, en el cual, las personas realizan su trabajo, y estos factores influyen de manera significativa en la satisfacción y comportamiento del trabajador, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. (p. 15)

En complemento, Méndez (2006), infiere que la cultura organizacional.

Ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición, múltiples técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa. (p. 4)

El presente trabajo de grado, busca promover acciones que favorezca al mejoramiento del clima organizacional, ya que el estudio del clima organizacional y ejecución de tareas de prevención y promoción repercute positivamente en el talento humano, beneficio administrativo y financiero, permitiendo optimizar los procesos operativos y administrativos.

Puede agregarse que, la aplicación de la normatividad y el desarrollo de planes de mejoramiento se justifica desde el marco normativo colombiano, en materia de salud y seguridad del trabajador, partiendo de la Ley 1562 de 2012 y Decreto 1072, artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos, y establece que el empleador debe realizar acciones con el fin de garantizar un ambiente de trabajo sano y seguro, capacitando y formando continuamente al trabajador en la gestión de riesgos inherentes a la actividad de la empresa y al cargo.

Con base en lo anterior, la Resolución 2404 de 2019, en su artículo 6, establece que el empleador debe identificar factores psicosociales intralaborales, extra laborales y nivel de estrés en el trabajador, evaluando la gestión organizacional, características de trabajo, grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, etc., estableciendo un programa de bienestar laboral y de programas de capacitación y formación permanente en riesgos.

De igual forma, estudiar el comportamiento de los individuos, los factores de riesgo, motivantes y trabajo, se relaciona con la productividad, satisfacción laboral, trabajo en equipo, armonía y reconocimiento de la imagen positiva de la empresa ante la comunidad; por lo tanto, se vincula un aspecto como la cultura organizacional, clima laboral, salud psicosocial y seguridad, donde, Chiavenato (2000), expresa que el clima laboral se define por las cualidades y propiedades del ambiente percibidas y experimentadas por los trabajadores y que estos elementos tienen una relación directa con los comportamiento de los trabajadores, sirviendo como factor de riesgo (deficiencias y amenazas) y de oportunidad de crecimiento (ventajas).

En complemento, los agentes de riesgo psicosocial y su combinación con el ambiente de trabajo, puede generar una perturbación funcional o psicológica en la persona, por lo cual, dependiendo del estímulo, reacción y personalidad del trabajador, puede generar trastornos como estrés y otros efectos fisiológicos en la persona, viéndose comprometido su rendimiento laboral y la eficiencia de su trabajo, mostrando una imagen competitiva deficiente de la empresa y que esta es incompetente en relación con la higiene y seguridad de sus áreas de trabajo.

Asimismo, la planeación estratégica y el diseño de un plan de mejoramiento se convierte en una herramienta eficaz de progreso de todas las actividades, calidad en el servicio, protección de la salud del trabajador, etc., siempre manejando los más altos estándares de calidad, promoviendo una cultura de autorregulación y control administrativa.

En consecuencia, es fundamental la identificación y estimación del riesgo psicosocial, como la estructura de un plan de mejoramiento con lineamientos a preservar la salud física y psicológica del trabajador, garantizando la seguridad y desarrollo administrativo óptimo del CDI. Conjuntamente se identifica la necesidad de plantear estrategias para el CDI con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales, rendimiento y condiciones laborales.

Por tal motivo, este trabajo es de gran importancia porque resalta en su utilidad práctica para la empresa y dirección investigativa, alcanzando competencias en el programa de psicología, en el ámbito social y profesional, contribuyendo a la empresa que mejore sus estrategias para mejorar paulatinamente las condiciones sociales y de salud plena en sus trabajadores, mediante el conocimiento, desarrollo y aplicación de medidas preventivas desde el área de la salud humana, promoción y vigilancia de las condiciones de trabajo (riesgos laborales).

Igualmente, favorece positivamente a la empresa en la optimización productividad y rentabilidad de la empresa, manifestándose en una imagen de calidad en la comunidad, reconocimiento de razón social, posicionamiento y estabilidad en el futuro.

Capítulo 2. Marco de referencia

En este capítulo se relaciona los estudios previos, teorías y conceptos que tiene similitud con el objetivo general de la presente investigación, como la identificación de factores de riesgo y planes de mejora, que tiene la finalidad de garantizar el clima laboral favorables y el control de los factores de riesgo psicosocial. Por consiguiente, se toma algunos apartes de las investigaciones, sus resultados y su influencia en la investigación desarrollada.

Antecedentes

Con base en lo anterior, en este apartado se describen las investigaciones y su importancia en el planteamiento de investigación, siendo estas a nivel internacional y nacional.

La primera investigación internacional es la realizada por Carranza, T. (2019), en la cual, se realizó un plan de mejoramiento del clima laboral, favoreciendo la productividad de la empresa Sicobra S.A., de la ciudad de Guayaquil, Ecuador; su metodología aplicada es de la investigación cuantitativa, del método deductivo e inductivo, utilizando instrumentos como cuestionarios y entrevistas estructuradas a partir de preguntas abiertas, y la población objeto de estudio consistió en 54 trabajadores.

Sus resultados detallan que los trabajadores no tienen poder y autoridad para tomar decisiones en su cargo (42%), siempre deben consultar ante su jefe para la ejecución de una actividad (38%) y sus opiniones son tenidas en cuenta cuando no son decisiones de mayor impacto en la empresa; entre las recomendaciones proporcionadas por el autor, se destaca el trabajo de la comunicación afectiva, capacitar todos en del liderazgo.

El plan de trabajo consistió en estrategias del fomento del liderazgo para personal con algún nivel de mando y jefes de áreas, proporcionar espacios para los eventos sociales, acciones para el reconocimiento de la labor ejecutada y sistema para la comunicación afectiva.

De esta investigación se toma lineamiento para el diseño metodológico, métodos y técnicas de consulta, partiendo de la entrevista semiestructura y la sección de grupo para identificar algunos factores personales que influencia negativa o positivamente en el clima laboral.

Igualmente, a nivel internacional se toma como referencia la investigación titulada “diagnóstico de Clima Laboral y Propuesta de un Plan de Mejora para Imprimax en el Año 2019, 2019”, realizada por Paula Raquel Cepeda Vasco, en la ciudad de Quito, Ecuador, teniendo como objetivo el diagnóstico del clima laboral, y con base en sus resultados proponer un plan de mejora para la empresa; esta investigación fue de tipo descriptivo, teniendo en cuenta características organizacionales, en lo cual, se tuvo como población objeto de estudio a la toda la población de la empresa.

Los métodos e instrumentos utilizados fue el cuestionario “escala de Clima Organizacional (EDCO)”, siendo diseñado por la profesora Konrad Lorenz de Bogotá, en el año 2012; este cuestionario se compone de varios elementos de análisis como es el estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, valores colectivos, claridad y coherencia de la dirección. En sus resultados se muestra que la empresa se encuentra bien a nivel del clima organizacional, obteniendo una calificación promedio favorable, por lo tanto, el autor establecido un plan de mejoramiento continuo del clima laboral.

El plan de mejoramiento establecido consistió en medidas de mantenimiento y garantía que se siga cumpliendo las acciones valoradas eficientemente, por lo cual, su plan de intervención se enfoca en los niveles de relaciones interpersonales, estilo de dirección, valores y coherencia de la dirección, así, las dimensiones que se encuentran bien y aquellas que están regularmente se centre en un proceso continuo y sistemático de mejora.

En relación con lo anterior, esta investigación permitió definir las variables de análisis para el presente estudio, teniendo correlación con el cuestionario de evaluación del clima laboral establecido por el profesor Álvarez (1995), planificando mejor el tipo de instrumentos y métodos para aplicar en la población objeto de estudio, con el fin de identificar factores de riesgo determinantes en el clima laboral favorable o perjudicial para los trabajadores y empresa.

A nivel nacional, se toma la investigación presentada por Rancruel, (2017), en el cual, se presenta un plan de mejoramiento del clima organizacional, con énfasis en las áreas de producción y gerencia en la empresa Sika de Colombia S.A., Bogotá, D.C., manejando un método investigativo mixto. Los instrumentos utilizados consistieron en encuestas, reuniones focales, entre, observaciones de conducta y aplicación de la Escala de Likert.

Sus resultados evidenciaron que la empresa se encuentra en riesgo medio, donde le atribuye un impacto significativo sobre los resultados de la organización, siendo los factores supervisiones e involucramiento laboral con mayor calificación, infiriendo su incidencia en la forma de percepción, motivación y liderazgo en los trabajadores; por consiguiente, las estrategias se enfocaron en corregir estos factores predeterminantes de riesgo, definiendo recursos económicos, técnicos, didácticos y humanos para ejecución a corto plazo, no superior a 2 meses.

En complemento, el artículo científico realizado por Olmos, en el año 2019, establece que las empresas deben definir un norte, estructurando directrices y políticas que sirvan de guía para la empresa, lo cual, en un análisis interno y externo, detallado y ecuánime, se conozca los objetivos y metas, surgiendo la planificación estratégica de acciones vitales para mitigar, controlar y corregir situaciones o riesgos inherentes en los procesos de la empresa. De igual forma, infiere, todo este trabajo, permite definir un alcance, delimitando recursos y tiempo, requiriendo el compromiso incondicional de todas las personas involucradas en la empresa, partiendo de los altos mandos, hasta trabajadores rasos; siempre buscando alternativas de solución y de mejora a algunos problemas identificadas.

En cuanto a nivel local, se tiene el estudio realizado por Gil e Izquierdo (2015), en una empresa agroindustrial, teniendo como objetivo diagnosticar el clima laboral y evaluar un cuestionario del clima laboral en los empleados del área gestión humana, utilizando el diseño metodológico descriptivo, utilizando como instrumento al cuestionario evaluación del clima laboral elaborado por Hernán Álvarez Londoño y actualizado y adaptado por Mónica García Solarte y Álvarez Zapata Domínguez. En sus resultados infieren que el instrumento desarrollado por Álvarez (1995) y adaptado en el año 2012, es fácil de aplicar, explicar y entender por parte del personal encuestado, siendo el adecuado para evaluar e identificar factores críticos del clima laboral que puede inferir en la motivación, rendimiento y operación de la empresa. De estas investigaciones se toma criterios para definir el modelo investigativo, que instrumentos aplicar, métodos y técnicas utilizadas que son eficientes y pueden ser aplicados en este trabajo de grado, partiendo de la reflexión y análisis de datos, encuestas, secciones de grupo y observación directa.

Marco teórico y conceptual

El presente trabajo académico se fundamenta en conceptos claves y necesarios para clarificar que es el clima organizacional, características y variables, igualmente, definir que es factor de riesgo psicosocial y los agentes intrínsecos en el ambiente de trabajo, con el fin de establecer un trabajo para la identificación de factores del riesgo del clima organizacional y psicosocial en trabajadores del CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, Valle.

A continuación, se relaciona algunas teorías del clima organizacional más relevantes de estudio:

Robbins (como se citó en García, 2002), expresa que existen cuatro fuerzas que influyen el comportamiento organizacional, teniendo una interrelación dinámica, estas fuerzas son: Las personas (trabajador), estructura, tecnología (innovación y uso de las Tics) y el entorno.

Por lo cual, Méndez (2006), enuncia que el clima organizacional se relaciona con la sociología, ya que se basa en la función del hombre con la relación de la naturaleza del hombre, vinculándose a la persona a los procesos de la empresa, siendo influenciado por el ambiente interno, valores, actitudes y creencias que refuerzan el constructo del trabajador para afrontar los retos laborales. Puede agregarse, Likert & Gibson (1986), dicen que “el clima organizacional, en su terminología es utilizado para detallar la estructura psicológica de las organizaciones” (p. 7), componiéndose de la sensación y personalidad (carácter) del ambiente organizacional de la empresa. Donde, el clima organizacional en su ambiente interno puede describirse en términos de valores, influyendo en el comportamiento y relacionándose con la experiencia de los miembros.

Referente al clima organizacional, se han propuesto varias teorías, donde, sus autores han interiorizado en los rasgos prevalente del clima organizacional, al concepto de la persona y al interés por motivar al trabajador, aumentando progresivamente las ganancias de la empresa.

Algunas de estas teorías se resumen a continuación:

La Teoría de Maslow (1989), expresa que el hombre es un ser con deseos y que cuya conducta se dirige a la realización de objetivos y consecución de metas; Es decir, se basa en los deseos por cumplir sus ideales, afianzando los ideales socioculturales, en la virtud, que el trabajo dignifica y da valor a la persona. Maslow (citado por Chiavenato, 1989), postula una serie de necesidades, que va desde diferentes niveles, partiendo de necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales. El citado autor, formula cada una de las necesidades, de la siguiente manera (Chiavenato, 1989):

- Fisiológicas: Esenciales para la sobrevivencia, capacidad y aptitud para el trabajo.
- Seguridad: Se refiere a un ambiente de trabajo seguro y ameno, libre de peligros que perturbe su salud física, viviendo en un ambiente estable y no hostil (acoso).
- Afiliación: Acampamiento con otras personas que ayuden a motivar su labor y encienda la llama del deseo de superación y cumplimiento de metas personales, sociales y empresariales.
- Estima: Es el respecto generado en un ambiente laboral resiliente, en el cual, se incluyen valores propios sobre los demás.

- Actualización: Refiere a satisfacer los deseos de logros personales, desarrollando la capacidad del recurso humano, mediante oportunidades de crecimiento que satisfacen las necesidades del más alto nivel partiendo de las inferiores.

El modelo de poder (afiliación), realizado por McClelland (1961), revista tres categorías básicas en las necesidades motivadoras: El poder, la afiliación y la realización al logro. Al cual, las personas se pueden agrupar en algunas categorías, según las necesidades en su vida, ayudando a motivar en el cumplimiento de su labor. Consiguientemente, estas necesidades varían de acuerdo a la motivación a satisfacer, por ejemplo, quienes buscan control e influencia, se interesan por el poder, arraigado a la consecución de un puesto más alto sobre los demás; Y para aquellos que buscan relaciones agradables, buscan la motivación de afiliación, disfrutando de su trabajo y el ayudar a los demás.

Según Reyes K. (2016), estas estrategias consisten en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números financieros necesarios para su realización, protegiendo el recurso más preciado para la empresa que son sus trabajadores.

A continuación, se detalla conceptos, que son esenciales para entender los componentes del riesgo psicosocial y clima organizacional.

Clima organizacional

El concepto de clima organizacional, desde la organización, se entiende como el ambiente en el cual se desarrollan múltiples actividades o procesos ejecutadas por las personas que son parte esencial de la empresa.

Cuando, se generan comportamiento diversos contrarios a un buen clima organizacional se afecta el ambiente de trabajo, ocasionando en el individuo sensaciones de frustración o miedo que se viven día a día, no solo afectando la salud de la persona, sino también la productividad empresarial.

Para Fierro (2013) la cultura organizacional:

Es un conjunto de creencias, hábitos, costumbres y valores, conocidos por todos los colaboradores de la organización y es una variable importante de conocer como futuros gerentes y para los que actualmente lo son, ya que a través de una cultura organizacional dominante se obtiene una ventaja competitiva. (p. 3)

Estrategias

Es un conjunto de actividades planeadas con el fin de lograr resultados esperados (eficiencia), asegurando a la empresa el dinamismo y estabilidad empresarial, organizacional y financiero, siendo competitiva en el mercado; las estrategias se deben definir cuáles son los objetivos (metas a alcanzar), recursos y acciones a utilizar para dar cumplimiento a los intereses de la empresa (Núñez y Tufiño, 2018).

Plan de mejoramiento

El plan de mejoramiento es la ruta por el cual se traza una serie de acciones planificadas dentro de la empresa para gestionar y controlar tareas, tendientes a cumplir objetivos.

Dentro del plan de mejoramiento se debe plantear las actividades (estrategias) a desarrollar, definiendo objetivos claros y medibles, asimismo, plasmando los aspectos a mejorar, alcance, metas, responsables del desarrollo del plan, población objeto de intervención, frecuencia de ejecución y evaluación, cronograma (tiempo dedicado y fechas acordadas), recursos (locativos, dotación, alimentos, transporte, etc.), e indicadores (Castaño y Pernía, 2018).

Así mismo, el plan de mejoramiento se enfoca en plantear estrategias de prevención y promoción del riesgo psicosocial, reduciendo su impacto significado y reducción de la exposición inherente a su puesto de trabajo.

Riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial se componen de varios elementos vinculados al área de trabajo, a lo cual, no son precisamente características físicas, si no, aquellas que producen un efecto fisiológico como la carga de estrés, componiendo en un puesto de trabajo a las relaciones con la carga de trabajo, pobres recursos o incapacidad para afrontar situaciones estresantes. De igual forma, el trabajador se expone y experimenta agentes inherentes a su ambiente de trabajo que mediante una exposición prolongada y la falta de medidas de prevención, control y mitigación genera un efecto psicosocial leve, moderado (incapacidad laboral parcial) o severo. (Vásquez, 2020)

Además, los factores de riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones presentes en el ambiente de trabajo que tiene relación con la organización del trabajo, entorno social, contenido, realización de la tarea; sus componentes más representativos son: problemas con las funciones del cargo, falta de organización, alta demanda laboral y de responsabilidades, el tipo de relaciones interpersonales, grado de control, conflictos, problemas de rol, inseguridad contractual, maquinas, equipos y herramientas en malas condiciones, etc.

La exposición prolongada a estos factores de riesgo y falta de capacidad para afrontar las situaciones estresantes, puede originar en cambios psicológicos y de comportamiento, siendo más característico la hostilidad, agresividad, depresión, lentitud, ansiedad, insatisfacción en el trabajo, pasividad, alcoholismo, consumo de drogas, entre otros, además de trastornos físicos o psicosomáticos como cansancio, dolor de cabeza, dolores de espalda, dolor en el cuello, úlceras estomacales, hipertensión, cardiopatía, envejecimiento prematuro (Rodrigo et al, 2009, p. 4).

Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define salud como “un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad” (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020, párr. 2). De igual forma, la salud se puede entender como el óptimo estado bienestar físico, psicológico y social de la persona, en lo cual, padecer una enfermedad, contar con limitante fisiológica (sordo mudo), capacidad cognitiva diversa u otra característica reductora del cien por ciento de su capacidad de trabajo, no es elemento restrictivo para desempeñar actividades contractuales o reducir su estado ánimo, motivación y deseo por trabajar, mejorando su percepción de calidad de vida y satisfecho laboralmente.

Marco contextual

Zarzal es un municipio ubicado en el norte del departamento del Valle del Cauca, al suroccidente colombiano, a lo cual, según el Dane (2005), tiene una proyección población de 41,925 habitantes. Su economía está basada en el cultivo extensivo de la caña de azúcar, es de importancia resaltar el desarrollo de pequeñas empresas en los sectores de producción de alimentos y salud.

La estructura organizacional de CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, está compuesto de la siguiente manera:

- Coordinadora, lidera los procesos y establece el plan de trabajo
- Apoyo en salud y nutrición, vigilancia de la salud integral de niños y niñas beneficiarias.
- Docentes, tiene la responsabilidad de impartir conocimientos básicos mediante uso de técnicos y métodos pedagógicos innovadores
- Auxiliares pedagógicas, apoyo a las docentes en términos de transmitir saberes, valores y ética.
- Manipuladoras de alimento, preparan los alimentos acordes a las necesidades nutricionales del menor, guardando siempre la manipulación segura e higiene de los alimentos.
- Servicios generales, se encargan del orden y limpieza de las áreas de trabajo, garantizando la higiene en cumplimiento de protocolos de higiene y cuidado de la salud.

La población beneficiada en el CDI, consta de 195 niños y niñas, desde los 2 años de edad hasta su ingreso al nivel transición de la básica primaria (4 años con 11 meses 29 días).

En la población de trabajadores se observa que maneja un ambiente de trabajo cordial, respetuoso con sus pares, coordinado en la realización de sus tareas, sin embargo, la gerencia y coordinadoras comunican que su labor obliga demasiado responsabilidad y compromiso, las jornadas de trabajo son extenuantes, existe sobre carga, además, algunas son madres y jefes de hogar y cumplen un doble rol, lo cual, les genera mayor carga emocional y laboral.

Figura 1
Municipio de Zarzal Valle del Cauca



Fuente: Tomado de Google.com/imágenes municipio de Zarzal en el Valle del Cauca.

La población se caracteriza por su gran empuje comercial, ya que existen en el municipio gran cantidad de almacenes de ventas de productos de primera necesidad, tiene una plaza de mercado, la cual sirve de abastecimiento para varios municipios de sus vecinos. El territorio Zarzaleño es plano en su mayoría, cuenta con el río La paila el cual desemboca en el río Cauca. (Alcaldía de Zarzal, 2019)

Marco legal

En el marco normativo colombiano, en materia de salud y seguridad del trabajador, la Ley 1562 de 2012 y Decreto 1072 Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos, establece que el empleador debe realizar acciones con el fin de garantizar un ambiente de trabajo sano y seguro, capacitando y formando continuamente al trabajador en la gestión de riesgos inherentes a la actividad de la empresa y al cargo desempeñado.

En relación con lo anterior, la Resolución 2404 de 2019, en su artículo 6, establece que el empleador debe identificar factores psicosociales intralaborales, extralaborales y nivel de estrés en el trabajador, evaluando la gestión organizacional, características de trabajo, grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, etc., estableciendo un programa de bienestar laboral y de programas de capacitación y formación permanente.

De igual forma, el Decreto 1227 de 2005, en su artículo 75, instituye a las empresas a “Mantener niveles de calidad laboral adecuada, diseñando y ejecutando programas para: Medir el clima laboral, evaluar la adaptación al cambio organizacional, preparar al personal en proceso de retiro o pensión, identificar la cultura organizacional, fortalecer el trabajo en equipo y adelantar programa de incentivos” (Decreto 1227, 2005).

Capítulo 3. Metodología

Tipo de estudio

El enfoque metodológico es de carácter cuantitativo con la finalidad de identificar factores de riesgo psicosocial y componentes del clima organizacional deficientes en el CDI un Mundo Mágico y de Color del municipio de Zarzal, Valle del Cauca, partiendo de la descripción sociolaboral de la población trabajadora y análisis de variables contenidas en los instrumentos de consulta y medición aplicados.

De igual forma, se apoya el análisis con la ponderación de datos, opiniones, referentes teóricos para establecer conclusiones generales y específicas, recomendaciones, acciones preventivas y correctiva del riesgo psicosocial. Sampieri et al (2017), manifiesta que el objetivo general de la investigación cuantitativa consiste en:

Recolectar y analizar datos numéricos, frecuentemente utilizado para identificar tendencias, además, se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas, y se prevalece la medición, uso de magnitudes, observación y análisis de unidades, como el muestreo y el tratamiento estadístico de la información consultada. (p. 145).

Por ende, se manejará cuestionarios y opiniones del grupo de trabajadores, con la finalidad de trazar estrategias que ayuden a mitigar el problema identificado.

Con base en lo anterior, se pretende analizar variables y proponer acciones, que se vinculan al proceso de recolectar información, utilizando componentes estadísticos como frecuencia, moda, media, mediana, etc.

Métodos de investigación

El desarrollo de la investigación se apoyará acorde a los lineamientos del método estadístico, utilizándose frecuencias, promedios de calificación, niveles de riesgo e interpretación, que sustentará el diagnóstico, por lo cual, se conocerán percepciones, hechos, situaciones de riesgo, etc., permitiendo plantear conclusiones generales acorde a los datos obtenidos y características de la empresa (población y funcionalidad); por ende, se analizarán los datos de manera profunda, plasmando observaciones, mediante el razonamiento objetivo y conclusiones específicas objetivas con base en la información recolectada.

De igual forma, se emplearán instrumentos para recolectar datos, siendo indagatorios y característicos y representativos, ayudando a identificar factores de riesgos prevalentes e inherente a los puestos de trabajo y de las actividades laborales desempeñadas en el CDI.

En complemento, el clima organizacional se evaluará teniendo en cuenta los criterios establecidos por Carrillo (2004) y los factores de riesgo de identificarlos y evaluarlos acorde al instrumento diseñado por Moncada et al. (2005). Se tendrán en cuenta variables tales como:

- A. Variable dependiente: clima laboral y factores de riesgo psicosocial.
- B. Variables independientes: claridad organizacional, estructura organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistemático, relación simbiótica, liderazgo, consenso, trabajo gratificante, desarrollo personal, elementos de trabajo, relaciones interpersonales, solución de conflictos, expresión informal positiva, estabilidad laboral.

Población

Se tomará como referencia de estudio al CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, asumiendo como población objeto de estudios a los 21 trabajadores el cual corresponde al 100% del personal dependiente e independientes, partiendo desde el área administrativa, hasta la operativa. Además, aplicando los instrumentos a toda la población trabajadora se conocerá la prevalencia del riesgo psicosocial real, incluso se reduce la incertidumbre y error en el análisis de datos, cuyo interés es poder proponer estrategias del mejoramiento del clima organizacional y control de los factores de riesgo psicosocial.

Fuentes de información

La fuente de información primaria es la siguiente: cuestionario virtual del clima organización (Carillo, 2004) e identificación de factores de riesgo psicosocial (Moncada et al, 2005), además, se contempla las opiniones de los empleados, directivos y jefes de área pertenecientes al CDI un Mundo Mágico de Zarzal. De igual forma, se tendrá como fuentes secundarias la comunicación, antecedentes, consulta de datos, investigaciones, libros, recursos de internet y otros que se relaciona con el objetivo general de la presente investigación.

Por otra parte, se tendrá en cuenta los conocimientos en informática para el manejo de gráficas y tablas en el programa Excel (Microsoft Office Profesional plus 2013).

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Los instrumentos a utilizar son el cuestionario del clima organizacional y cuestionario para la identificación de factores del riesgo psicosocial.

De manera continua, el instrumento para evaluar el clima organizacional fue realizado por Collado (2004), donde, se contempla 5 ejes fundamentales para su evaluación, como es la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Este cuestionario se compone de 50 preguntas de selección múltiple, teniendo una valorización cualitativa y cuantitativa, entre el menor y máxima calificación, en lo cual, se emplea los criterios de ninguno (1); poco (2), regular (3), mucho (4), siempre (5). (ver tabla 1).

Para identificar los factores de riesgo psicosocial se empleará el cuestionario de Moncada et al (2005), en el cual se analiza dimensiones como exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y la doble presencia. Sus variables son de orden cualitativa con análisis cualitativo, empleándose las opciones como siempre (4), la mayoría de las veces (3), algunas veces (2), sólo unas pocas veces (1) y nunca (0). (ver tabla 1)

Tabla 1
Criterios de valoración

Clima organizacional		Factores de riesgo psicosocial	
Factor	cuantificación	Factor	Cuantificación
Siempre	5	Siempre	4
Mucho	4	La mayoría de las veces	3
Regular	3	Algunas veces	2
Poco	2	Solo unas pocas veces	1
Ninguno	1	nunca	0

Fuente: Criterios de valoración cuestionario clima organizacional (Collado, 2004) y cuestionario riesgo psicosocial (Moncada et al, 2005).

Estos cuestionarios serán aplicados a las 21 trabajadoras, partiendo desde la gerencia, hasta las trabajadoras en general, necesitando 20 minutos para responder de manera sincera y objetivamente cada una de las preguntas.

Técnicas: búsqueda y revisión bibliográfica (base de datos), entrevista, encuesta, observación, análisis estructural.

Cuestionario evaluación del clima laboral

La herramienta utilizada para evaluar el clima organizacional, es la realizada por Sonia Palma Carrillo (2004), en el cual define la Escala de Clima Laboral, componiéndose de cinco áreas fundamental para su evaluación como son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Este cuestionario costa de 50 preguntas de lección múltiple, manejando variables cualitativas con valorización cuantitativa.

Para el análisis de estos factores, Carrillo (2004) plantea varios criterios a tener en cuenta, que son:

- A. Autorrealización: Se identifica la percepción del trabajador con base en las posibilidades que el medio laboral le favorezca su desarrollo profesional, teniendo perspectiva a futuro, evolución en el eslabón de mando (preguntas: 1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 41, 46 y 47).
- B. Involucramiento laboral: los trabajadores se identifican con los valores organizaciones y de compromiso de la institución para con el cumplimiento y desarrollo organizacional (preguntas 2, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 40, 42 y 44).

- C. Supervisión: los superiores aprecian el trabajo y orientan al desarrollo de las actividades diariamente, con respecto a la funcionalidad y significación (preguntas 3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 30, 31 y 38).
- D. Comunicación: Comunicación como canales y la perfección del trabajador con ellos, permitiendo la fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/clientes de la misma (4, 5, 9, 14, 19, 24, 34, 37 y 49).
- E. Condiciones laborales: la institución garantiza de los elementos, recursos, capacitación y demás acciones, para reducir el impacto de los riesgos psicosociales, como la seguridad en la ejecución de las tareas. (preguntas 8, 18, 23, 25, 33, 35, 43, 45, 48 y 50).

Las opciones de respuesta en escala, planteados en el cuestionario son las siguientes:

Ninguno o nunca: 1; poco: 2; regular o algo: 3; mucho: 4; todo o siempre: 5.

La siguiente tabla, sirve como patrón de apreciación cualitativa de los resultados del cuestionario del clima organizacional (Ver tabla 2).

Con los datos arrojados del cuestionario, se puede identificar como se encuentra el ambiente organizacional y laboral en la empresa, y, por consiguiente, se puede establecer un plan de trabajo.

Tabla 2
Rangos con calificación numérica y cualitativa

Categoría	Áreas del 1 al 5	Calificación Cualitativa
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

Fuente: Carrillo, cuestionario evaluación clima organizacional, 2004.

Cuestionario evaluación riesgo psicosocial

Para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial se tiene en cuenta el manual de aplicación ACHS, en el cual, se establece protocolos para la vigilancia de los riesgos psicosociales.

El cuestionario es un instrumento simple que valora el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización, fue validado en Chile por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), siguiendo los lineamientos de Moncada et al. (2005) y de ISTAS, Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ); demostrando ser un instrumento confiable y muy sencillo.

El Cuestionario analiza dimensiones psicosociales como: (1) exigencias psicológicas; (2) trabajo activo y desarrollo de habilidades; (3) apoyo social y calidad de liderazgo; (4) compensaciones; y, por último, (5) la doble presencia. Sus variables cualitativas son: Siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, sólo unas pocas veces y nunca, teniendo un valor cuantitativo que va desde 0 a 4.

Análisis e interpretación

Para el análisis e interpretación de resultados se tendrá en cuenta los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, que se presentaran en tablas y graficas con apoyo de variables estadísticas que resumirá los promedios de calificación de las preguntas, niveles de riesgo e interpretación específica y global, favoreciendo identificar cual es la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la población trabajadora.

Simultáneamente, indicaran los tiempos y acciones de control y mitigación de riesgo necesarias que debe ejecutar el CDI con base en los lineamientos propuestos por los autores de los cuestionarios.

Fases de trabajo

Las fases de trabajos describen los resultados y las etapas propuestas para la identificación de factores del riesgo psicosocial que inciden en el clima organizacional de los empleados del CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, Valle del Cauca, atendiendo a los objetivos planteados y a la pregunta propuesta en el planteamiento del problema del presente trabajo, al igual, a las hipótesis planteadas.

En la presente investigación se desarrollará en tres fases de trabajo, iniciándose por la planificación en la cual, se busca identificar el contexto sociolaboral del CDI, la estructura de mando y acciones desarrolladas para controlar y mitigar los factores de riesgo psicosocial.

Las fases planeadas en el presente trabajo, se relaciona con los objetivos a alcanzar y el objeto principal del mismo que identificar los factores de riesgo psicosocial que faceta negativamente al clima organizacional del CDI, donde, se tendrá en cuenta las siguientes fases a desarrollar, encaminado a la planificación, ejecución y elaboración de medidas de promoción y prevención en salud.

En la primera fase se establece contacto con la institución, identificando el contexto de trabajo, tipificando la población trabajadora en relación con su contexto sociolaboral, revisando la conformación de mandos, estructura organizacional, estrategias, planes y acciones desarrolladas en el CDI, al igual, se hacer un primer acercamiento y explicación en que consiste el trabajo, sus objetivos, instrumentos de consulta y como resolverlos, estando atento a responder todas sus inquietudes.

Además, se complementa con consulta teórica y la organización de los cuestionarios a aplicar. También, se revisa antecedentes de otras investigaciones, resaltando sus resultados y comentarios que son utilizados para el diseño metodológico y desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta conceptos y justificación normativa que se alinea al objetivo de estudio del presente trabajo.

En la segunda fase se aplicará los cuestionarios del clima organizacional y de identificación de riesgo psicosocial, siendo virtual y utilizándose formularios de [Google.com/documento](https://www.google.com/document), continuando con la tabulación, gráfica y se analiza los datos para plantear conclusiones generales.

Con los resultados se identificará los factores de riesgo prevalentes e incidentes en el clima organizacional, al igual, desde su análisis se establecen las acciones de promoción y prevención.

Cuando toda la información se recopile y se organice, al igual de definir cuáles son las preguntas básicas de los cuestionarios y las variables a tener en cuenta, se dispondrá los cuestionarios de manera virtual, para ser contestados de manera honesta, objetiva y sin ninguna fuerza que disuadiría sus respuestas.

Se graficará y tabulara la información, destacándose los criterios de mayor riesgo (calificación negativa) que se obtuvieron. Consecuentemente, la tercera fase consiste en proponer estrategias con enfoque de promoción, preventivo y control del riesgo psicosocial, diseñando acciones para que se garantice la seguridad, higiene y el máximo estado de bienestar.

Posteriormente, teniendo en cuenta, los datos tabulados y graficados, se hará un análisis del nivel del riesgo y prevalencia del mismo de acuerdo con la escala de valoración, que será el punto de partida para la discusión crítica y emitir juicios valorativos que ayuden a dar respuesta a las situaciones de riesgo identificadas.

De esta manera, se propone acciones de prevención y control del riesgo psicosocial, con la finalidad de reducir su impacto y maximizar la capacidad de respuesta de los trabajadores, elaborando estrategias y planes de acción que ayuden a fortalecer los ítems con mayor calificación negativa, que afectan considerablemente el desempeño del trabajador.

Consideraciones éticas

Toda la información suministrada por la población objeto de estudio, así mismo documentos o registros, será estrictamente confidencial, a lo cual, no se dará información a terceros que los pueda afectar directa e indirectamente su privacidad.

Por ende, el presente trabajo de investigación se acoge a la declaración universal sobre bioética y derechos de los participantes, asumiendo en compromiso de:

- Respetar la dignidad de la persona, derecho, libertad de participación y respeto por su autonomía, favoreciendo el beneficio para los participantes.
- Explicar en qué consiste el trabajo, respondiendo a todas sus preguntas y dudas, además, de comunicarles que se le solicita la firma de consentimiento informado y que la información se maneja solo para estudios académicos.
- Garantizar el profesionalismo, honestidad, integridad y transparencia en las decisiones que se tomen en el desarrollo del proyecto, ayudando a promover el máximo beneficio para los participantes.

Capítulo 4: Análisis de resultados

En este capítulo, se muestra el diagnóstico del riesgo psicosocial y clima organizacional, teniendo en cuenta variables que miden el nivel de riesgo y clima laboral plenamente gratificante.

Análisis de caracterización sociodemográfica

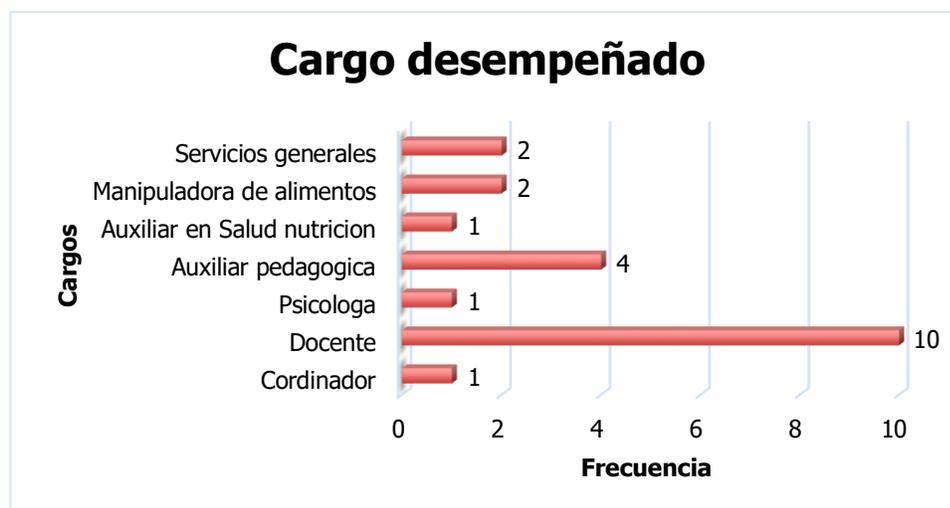
La población participante está conformada por 21 trabajadoras, las cuales representan los cargos como coordinadora, docentes, psicóloga, auxiliar pedagógica, auxiliar en salud en nutrición, manipuladora de alimentos y servicios generales. Por consiguiente, la relación contractual en el CDI está representado en 21 contratos de trabajo, donde, 20 son a término fijo y 1 a término definido, estando acorde a los parámetros establecidos en la ley colombiana afín al Sistema Integral de Seguridad Social y Código Sustantivo de trabajo, cotizando en Administradora de Riesgos Laborales (ARL), IPS, fondo pensional y beneficio a servicios complementarios (incluida la familia).

Tabla 3
Carpa ocupacional (cargos)

Cargo desempeñado	Frecuencia	%
Coordinador	1	5%
Docente	10	48%
Psicóloga	1	5%
Auxiliar pedagógica	4	19%
Auxiliar en Salud nutrición	1	5%
Manipuladora de alimentos	2	10%
Servicios generales	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 2
Cargos desempeñados en el CDI



Fuente: Elaboración propia, 2021

La carga ocupacional del CDI está representada por el 48% docentes, 19% auxiliares pedagógicas, 10% manipuladora de alimentos, 10% servicios generales, y con un 5% en los cargos de coordinación, psicóloga y auxiliar en salud nutricional, para un total de 21 trabajadoras. Se observa que el grupo de trabajo está conformado por mujeres, aunque, desde la gerencia se tiene plasmado una política de equidad y garantía de los derechos laborales tanto para hombres como a mujeres.

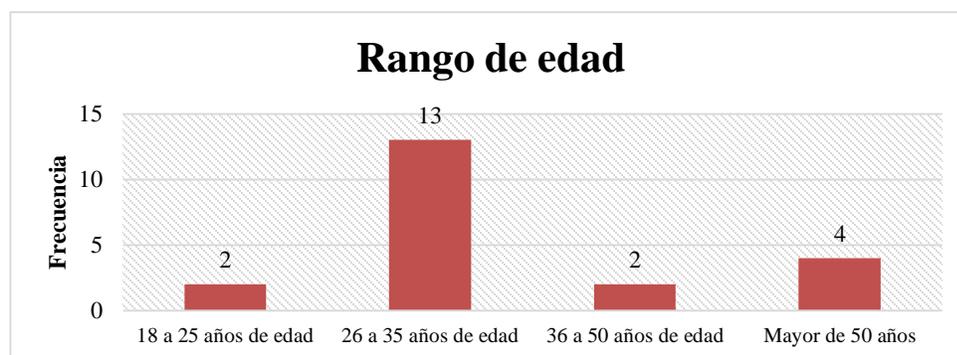
Tabla 4
Rango de edad grupo poblacional CDI

Edad	Frecuencia	%
18 a 25 años de edad	2	10%
26 a 35 años de edad	13	62%
36 a 50 años de edad	2	10%
Mayor de 50 años	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021

Se destaca, que, en el momento, tienen un practicante en psicología del género masculino, quien apoya las actividades de apoyo psicosocial en el CDI.

Figura 3
Rango de edad, CDI



El rango de edad predominante en el grupo de trabajo está entre los 26 a 35 años de edad, representando el 62% del total poblacional y el 19% tiene más de 50 años. En lo cual, la población joven adulta, tiene la mayor participación contractual y en cargos medios, con responsabilidad de mando y direccionamiento de actividades a otros puestos de trabajo.

Tabla 5
Características generales sociodemográficas trabajadora CDI

Estado civil		Tipo de vivienda		Nivel socioeconómico		Personas a cargo		Nivel educativo	
Variable	Numero	Variable	Numero	Variable	Numero	Variable	Numero	Variable	Numero
Soltera	11	Arrendada	10	Estrato 1	2	1	8	Básica secundaria	3
Casada	2	Familiar	4	Estrato 2	16	2	4	Técnico	11
Unión libre	8	Propia	7	Estrato 3	3	3	3	Tecnólogo	2
						Mas de 3	3	Profesional universitario	5
						Ninguna	3		
Total	21	Total	21	Total	21	Total	21	Total	21

Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 6
Hábitos y estilos saludable

Hábitos y estilo de vida saludable							
Consumo de alcohol	Frecuencia	Deporte (práctica)	Frecuencia			Fuma	Frecuencia
Si	6	Si	13			Si	0
No	15	No	8			No	21
			Semanal	Quincenal	Mensual		
			4	3	6		

Fuente: Elaboración propia, 2021

Las trabajadoras expresas consumir bebidas alcohólicas de manera moderada y práctica deporte frecuentemente, reflejando un buen estado físico, ayudando a la prevención de enfermedades cardiovasculares y de obesidad, que en algunos casos, puede agravarse por nuevas patologías presentadas por las altas tensiones laborales y la acumulación de las mismas durante la formada laboral, en un periodo determinado, como meses y años, y que si no se ajusta o mejora estas condiciones puede desencadenar graves trastornos psicológicos en la persona (estrés, depresión, ansiedad, cansancio, etc.) y patologías fisiológicas (problemas de sueño, gastritis, dolores musculares).

En el siguiente subcapítulo, se muestra los resultados del cuestionario riesgo psicosocial, determinando cuales son los más relevantes, con mayor nivel de riesgo e impacto en la salud física y psicológica de la población objeto de estudio.

Análisis factores de riesgo psicosocial

El instrumento se aplicó a 21 trabajadoras del CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, Valle, entre la gerente, coordinadora, docentes, auxiliares pedagógica y personal de aseo.

Tabla 7
Personal por genero del CDI un Mundo Mágico y de Color

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado	Total
	Hombre	0	0,0	0,0	0,0	100
Válido	Mujer	21	100,0	100,0	100,0	100
	Total	21	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2021

Se resalta que el grupo de trabajo está conformado por mujeres, por ende, los lineamientos del cuestionario se aplicaron acorde a la metodología del manual de aplicación ACHS, el cual se compone de 20 preguntas de selección múltiple, teniendo variables cualitativas como *siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, solo unas pocas veces y nunca*, con un criterio cuantitativo entre 0 y 4 puntos. El cuestionario evalúa las dimensiones exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia; donde, se estima la valorización cualitativa de 5 niveles de riesgo: Nivel 1 (sin riesgo, 0), nivel 2 (riesgo medio, 1), nivel 3 (riesgo alto nivel 1, 2), nivel 4 (riesgo alto nivel 2, 3) y nivel 5 (riesgo alto nivel 3, 4). Con el instrumento se obtuvieron datos, que se resumen en tendencias como moda, media aritmética e interpretación del nivel de riesgo, los cuales se presenta de forma general en la siguiente tabla. (ver tabla 8)

En la tabla 8, se puede observar que el nivel de riesgo es alto para la pregunta 5 y 7, en su valoración promedio general, con apreciación cuantitativa de 3.4 y 3.0 (riesgo alto nivel 1) puntos de 5 (nivel 3, muy alto), por lo tanto, se requiere diseñar y aplicar tareas de control y promoción, con un máximo de tres meses para comenzar a ejecutar las acciones propuestas, y se deben de volver a revisar pasado 12 meses de la aplicación y análisis del cuestionario riesgo psicosocial.

Tabla 8
Resumen cuestionario riesgo psicosocial

No. Pregunta	Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo	Dimensión
1	1,0	1,0	1,1	Bajo	Exigencias Psicológicas.
2	2,0	3,0	1,8	Bajo	
3	1,0	1,0	1,5	Bajo	
4	3,0	3,0	2,6	Medio	
5	4,0	4,0	3,4	Alto	
6	2,0	2,0	1,9	Bajo	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades
7	3,0	2,0	3,0	Alto	
8	0,0	0,0	0,8	Bajo	
9	0,0	0,0	0,3	Bajo	
10	0,0	0,0	0,5	Bajo	
11	0,0	0,0	0,1	Bajo	Apoyo Social y Calidad del Liderazgo
12	2,0	2,0	1,5	Bajo	
13	1,0	0,0	0,7	Bajo	
14	2,0	2,0	1,4	Bajo	
15	1,0	0,0	0,9	Bajo	
16	2,0	1,0	2,3	Medio	Compensaciones
17	1,0	0,0	1,2	Bajo	
18	1,0	1,0	1,4	Bajo	
19	2,0	2,0	2,0	Medio	Doble presencia
20	2,0	2,0	1,7	Bajo	

Fuente: Elaboración propia, 2021

El promedio de respuestas de los participantes fue positiva, donde, en 15 de las preguntas se obtuvo un nivel de riesgo bajo, tres en nivel de riesgo medio y dos en nivel de riesgo alto, con media aritmética entre 1.1 (valoración mínima promedio, sin riesgo) y 3.4 (valoración máxima promedio, riesgo alto), representando en su interpretación global, un nivel de *riesgo medio*, en lo cual, se necesita un trabajo de intervención y mejora en la dimensión *exigencia psicológica*, siendo necesario minimizar la carga de trabajo o flexibilidad de la labor cotidiana (pausas activas).

Tabla 9*Nivel de riesgo dimensiones*

No.	Dimensiones	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1	Exigencias Psicológicas.	2,4	2,1	Medio
2	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	0,8	1,3	Bajo
3	Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	0,8	0,9	Bajo
4	Compensaciones	0,7	1,7	Bajo
5	Doble Presencia	2,0	1,9	Bajo
Interpretación Global				
1	Dimensión	Medio		
4	Dimensiones	Bajo		Riesgo Medio

Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 10*Prevalencia del riesgo psicosocial*

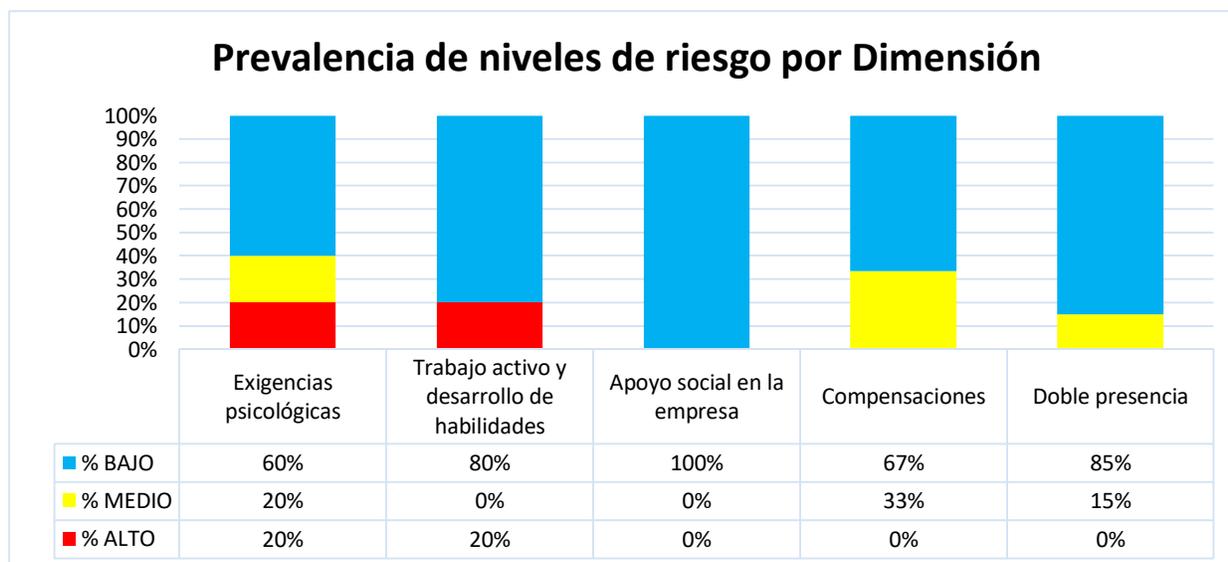
Nivel	D1	D2	D3	D4	D5
Alto	4	4	0	0	0
Medio	4	0	0	7	3
Bajo	13	17	21	14	18
Total	21	21	21	21	21
Total, Participantes	21				

Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por la población objeto de estudio, en su ponderación general, se identifica que el nivel de riesgo psicológico en el CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, es de *nivel medio*, ya que cuatro dimensiones se encuentran en nivel de riesgo bajo y una en nivel de riesgo medio, resaltándose que la dimensión *exigencias psicológicas* obtuvo una calificación promedio de 2.4 puntos (mayor valoración), en lo cual, el *trabajo activo y desarrollo de habilidades* es de 1.3 puntos, *apoyo social y calidad del liderazgo*

de 0.9 puntos (dimensión con mejor valoración), *compensaciones* 1.7 puntos, *doble presencia* de 1.9 puntos; donde, 4 es la máxima calificación (riesgo muy alto) y cero la mínima (sin riesgo).

Figura 4
Prevalencia nivel de riesgo por dimensión



Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 11
Prevalencia de riesgo en las dimensiones psicosociales

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia
% ALTO	20%	20%	0%	0%	0%
% MEDIO	20%	0%	0%	33%	15%
% BAJO	60%	80%	100%	67%	85%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Umbral 50%	50%	50%	50%	50%	50%
Nivel	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo

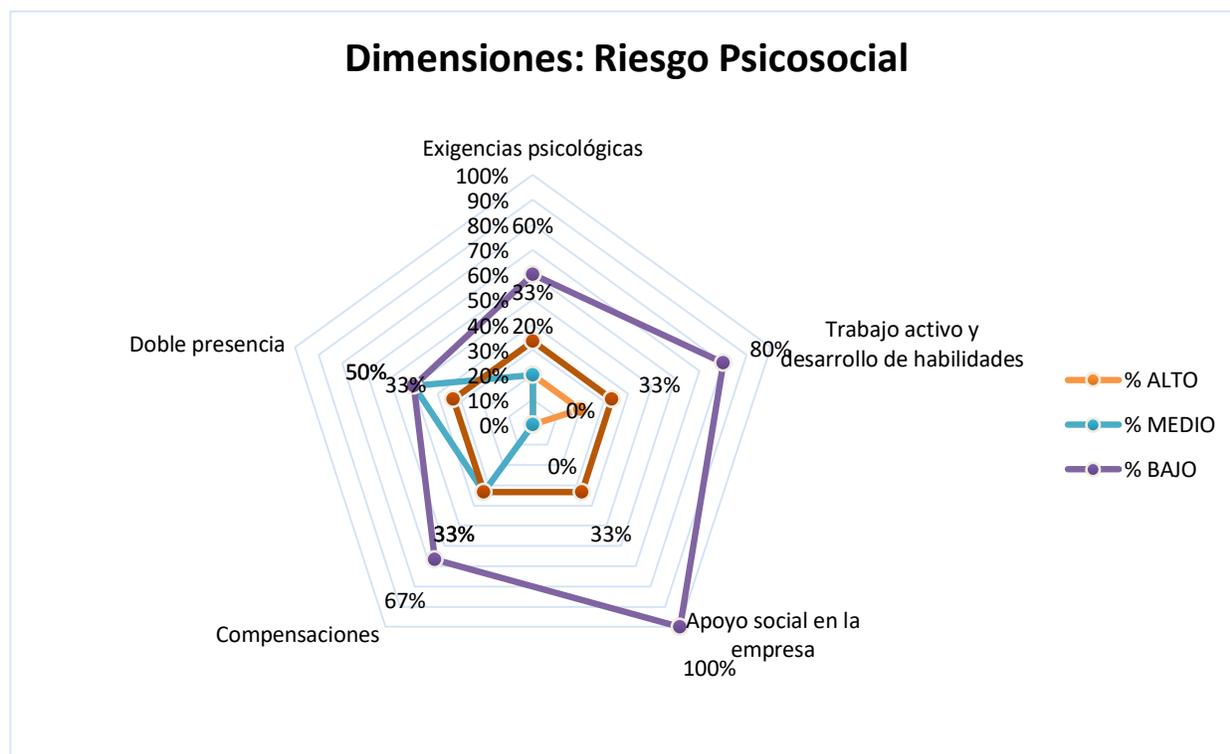
Fuente: Elaboración propia, 2021

La figura 4, muestra que la prevalencia del riesgo psicosocial es en promedio mínima, aunque, en la dimensión exigencia psicológica el 20% (4 trabajadores) de los encuestados están en un nivel alto de riesgo, 20% (4 trabajadores) en nivel del riesgo medio y el 60% (13) en nivel

de riesgo bajo. De igual forma, en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 20% tiene una valoración de riesgo alto y el 80% un nivel de riesgo bajo. Se observa que la dimensión apoyo social en la empresa se encuentra en un nivel de riesgo mínimo en un 100%.

Figura 5

Resumen dimensiones riesgo psicosocial



Fuente: Elaboración propia, 2021

Además, como lo expresa Toloza y Campos (2021), las dimensiones que tienen mayor incidencia sobre la salud del trabajador son altas exigencias psicológica, doble presencia elevada, baja autoestima, bajo apoyo social e inseguridad, y que se genera a partir de falta de capacitación, adecuación y mejora de los ambientes de trabajo, flexibilidad laboral y la asociación con sus pares laborales.

De acuerdo con la pregunta 16 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, que hace referencia al aspecto de compensaciones, el 24% de los trabajadores manifiesta que siempre se siente preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato, el 19% lo hace la mayoría de las veces y el 33% solo unas pocas veces.

Por lo tanto, refleja un nivel de riesgo medio y de aumento de la preocupación por perder su puesto laboral, debido que se pasa por una situación de incertidumbre y de emergencia sanitaria y social por la Covid-19, que en cualquier momento reduce el presupuesto del CDI para el pago de nómina o la adaptación de estrategias para reducir el contagio implica reducir el grupo de trabajo, reducir salarios y de facilitar el teletrabajo solo para algunos.

Así mismo, se identifica una alta preocupación en el sector empresarial por los embates de la pandemia y de algunas acciones contraproducentes planteadas por el gobierno nacional, contrarrestando todo lo favorable ejecutado por las empresas y las personas en general. De igual manera, motivar y hacer sentir a los trabajadores importantes aumenta el trabajo eficiente y que en cada actividad desarrollada sobresalga el esfuerzo, sacrificio y compromiso con la institución.

El miedo por perder el trabajo incide directamente sobre la motivación del trabajador y puede generar dos efectos, uno negativo y otro positivo, por ende, en el aspecto negativo, se resalta la realización de actividades de manera deficiente y prestando un mal servicio al usuario, afectando el clima laboral (ambiente toxico), y en lo positivo, puede aumentar el deseo por hacer mejor las cosas y ser reconocido por ello, garantizando así, el apoyo de la gerencia por mantenerlo en su nómina, aunque esto depende mucho de la percepción y conciencia del trabajador.

Un aspecto representativo en el CDI, es la doble presencia, donde, las mujeres que desempeña un cargo laboral, tiene hijos a su responsabilidad, y la carga domestica aumenta la tensión y gasto de energía, siendo responsable del cuidado de los menores, su alimentación, educación y aseo del hogar.

Esto manifiesta una doble presencia física y emocional obligatoria, que por más intente no afectar, lo hace, ya que el sentido de madre y de responsabilidades siempre sobresale en lo demás aspectos del campo laboral, social y recreacional.

En complemento, como lo expresa Vélez (2015), la empresa debe establecer acciones para que la situación se mitigue, donde, las estrategias se vinculan al proceso de conciliación de trabajo y flexibilidad, cuando sea posible, mediante actividades o programas, acompañado de una política de bienestar y oportunidad para salir una hora antes de la terminación de la jornada laboral.

Por todo lo anterior expuesto, se puede inferir que el ambiente de trabajo está inmerso en un componente de esfuerzo doble derivado de la actividad desempeñada y responsabilidad en el hogar, como de compromiso que esto obliga; a lo cual, existe prevalencia del riesgo psicosocial inherente a las actividades desempeñadas, representando en la interpretación del riesgo bajo y medio en las dimensiones del riesgo psicosocial evaluadas.

Consecuentemente, la sobrecarga psicofisiológica generada por la doble presencia si se suma a los inconvenientes en el hogar, maltrato familiar, demanda de tiempo, esfuerzo y funciones, puede ocasionar trastornos como la hipertensión, ansiedad, depresión, dificulta para

conciliar el sueño y agotamiento crónico, colocándola en desventaja competitiva con otras mujeres y hombres quienes no tienen funciones definidas en el hogar. (Román et a, 2012)

Con base en la situación del riesgo del CDI, las dimensiones compensaciones y doble presencia, en la interpretación consolidada, muestra una prevalencia de riesgo mínimo en la población objeto de estudio, resaltándose el trabajo de mejoramiento continuo para perfeccionar algunos aspectos y mantener en niveles de riesgo mínimo en los demás.

Por lo tanto, en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, esta muestra la menor valorización del riesgo, siendo la mejor en comparación con las demás, reflejando óptimos resultados en aspectos como en la claridad del roles, información y comunicación, apoyo social de los altos mandos y apoyo social entre compañeros, por lo cual, se plantea trabajo de mejoramiento continuo para mantener este nivel favorable, trabajando en programas de bienestar y planes de capacitación y socialización de funciones y responsabilidades.

En contraste, según Vélez (2015), la atención constante en el trabajo, condiciones individuales y características del medio laboral, con la interrelación dinámica con experiencias y percepciones, influye considerablemente sobre la salud y desempeño laboral. Por lo tanto, si se vincula las altas demandas de trabajo, control, liderazgo y demanda psicosocial, desempeño, reconocimiento y compensación, genera fátiga psicofisiológica, repercutiendo en fallas

operacionales y gestión deficiente de las necesidades del usuario, en lo cual, estar centrado en una sola actividad, limita estar atento a otras necesidades de la empresa, como olvidar presentar el informe a tiempo, no atender al usuario cuando tenía cita previa, no resolver un requerimiento pendiente que le solicito el jefe o un usuario días atrás etc.

Es así, como perder la atención en un momento específico puede generar un grave accidente, por ejemplo, conducir hacia el hogar y estar pensando constantemente en las actividades laborales o del hogar, incluso, en algunas actividades de alto riesgo, estar atento a lo que hace, es tan fundamental para su vida, que previene graves daños o incluso la muerte.

Teniendo en cuenta lo dicho por Román et al (2012), la relación entre trabajo y familia es un factor característico en las mujeres, implicando en asumir dos roles, uno de trabajadora y de otra de hija, madre o esposa, obligando a tener que responder por costumbres y prejuicios sociales, al tener obligaciones por el cuidado del hogar, y esto es trascendido por la concepción de machismo presente en la población actualmente. En este sentido, se refleja que actualmente las mujeres están tomando roles importantes en el mando de empresa, siendo gestoras para garantizar la equidad y participación de las mujeres en actividades laborales, reduciendo la dependencia económica al marido o la familia.

Con base en lo anteriormente expuesto, y lo manifestado por Ortiz (2019), se entiende que:

La exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial genera efectos negativos sobre la salud de la persona, representado en el aumento de casos médicos como la hipertensión

arterial, cansancio prolongado, estrés, dolores de cabeza, problemas relacionados con los órganos genitales como frigidez, así mismo puede generar problemas a nivel psicológico y cognitivos, que se ve reflejado en el rendimiento del trabajo, dificulta para concentrarse, olvidos frecuentes, imposibilidad para socializar e interactuar con otras personas. (p. 16)

Por consiguiente, se identifica que el factor de riesgo psicosocial tiene estrecha relación con la gestión organizacional, como son los estilos de mando, remuneración, tipo de contratación, inducción, participación, capacitación, bienestar laboral, además, con las características de organización de trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.

Es de resaltar que las dimensiones trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad del liderazgo y compensaciones, tienen la calificación promedio de riesgo bajo, con un valoración cuantitativa entre 0.9 a 1.9, implicando para el CDI, realizar un plan de mejoramiento que garantice mantener estos niveles de riesgo bajo o reducirlo a la mínima calificación probable si es posible, lo cual, implica planificar jornadas de capacitación en las diferentes dimensiones del riesgo psicosocial y de fortalecimiento de las capacidades para el control de las emociones y resiliencia en casos de alta demanda psicofísica.

Por otra parte, teniendo en cuenta que el nivel de riesgo psicosocial global total del CDI es medio, ya que se encuentra una dimensión en riesgo moderado y cuatro dimensiones en nivel de riesgo bajo (sin riesgo), esto indica según las pautas establecidas en el manual ACHS, el CDI que se debe de planificar y ejecutar acciones estratégicas de medidas preventiva en un máximo de 3 meses y este proceso de evaluación se recomienda hacerlo cada dos años. Por ende, estas

acciones deben dirigirse a solventar las altas tensiones, desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.

Continuamente, se muestra en el siguiente subcapítulo los resultados del cuestionario del clima organizacional.

Análisis clima y cultura organizacional

El cuestionario clima organizacional se aplicó a 21 trabajadoras del CDI un Mundo Mágico y de Color, donde, este está conformado por 50 preguntas de selección múltiple, con valorización cuantitativa (todo o siempre, mucho, regular, poco y ninguno o nunca) y cualitativa (de 1 a 5 puntos).

El resultado general de todas las áreas del clima organizacional muestra un nivel óptimo del clima organizacional, interpretando la valoración cualitativa como *favorable*.

Los resultados del cuestionario clima organizacional se encuentra resumidos en la tabla 12, resaltando el promedio de las respuestas dadas por las trabajadoras son positivas, con una calificación cuantitativa global de 4 puntos de 5, siendo muy positiva y la ponderación global es de 203 puntos, con una interpretación favorable, significándose un nivel de riesgo muy bajo.

Se debe agregar que la interpretación global del instrumento del clima organizacional aplicado deriva a un concepto de favorabilidad, manteniéndose la valorización positiva en cada una de las áreas evaluadas, es decir, el puntaje promedio global total es de 203 puntos, infiriendo la percepción favorable del trabajador en relación con las áreas como *liderazgo, control y siguientes a las actividades desempeñada*, mostrando gran apoyo desde la gerencia por motivar y

socializar aspectos internos como estructura de mando, metas, cohesión, políticas, procedimientos, normas, empoderamiento, trabajo en equipos, desarrollo de capacidades, acuerdo, cambio, aprendizaje, direccionamiento estratégico, valores, misión y visión, que estando en niveles óptimos de percepción, lo que garantiza un clima organizacional plenamente gratificante.

Tabla 12
Resumen cuestionario Clima organizacional

No. Pregunta	Nombre factor	Media aritmética	Desviación	Moda	Puntaje	No. Encuestados
1	Autorrealización	3,7	0,8	4	98	21
2	Involucramiento laboral	4,1	0,7	4	86	21
3	Supervisión	3,9	0,9	4	81	21
4	Comunicación	4,0	0,7	4	84	21
5	Comunicación	3,6	0,8	4	76	21
6	Supervisión	4,1	0,6	4	86	21
7	Autorrealización	4,0	0,9	4	83	21
8	Condiciones laborales	4,0	0,6	4	85	21
9	Comunicación	3,9	0,9	4	82	21
10	Autorrealización	4,0	0,8	4	85	21
11	Involucramiento laboral	4,0	1,0	4	87	21
12	Involucramiento laboral	4,1	0,8	4	87	21
13	Supervisión	4,0	0,5	4	85	21
14	Comunicación	3,7	0,9	4	77	21
15	Involucramiento laboral	3,9	0,8	4	81	21
16	Supervisión	4,0	0,7	4	83	21
17	Involucramiento laboral	4,1	0,8	4	87	21
18	Condiciones laborales	4,2	0,7	4	88	21
19	Comunicación	3,9	1,0	5	82	21
20	Involucramiento laboral	3,7	0,8	4	77	21
21	Supervisión	3,9	0,9	4	81	21
22	Involucramiento laboral	4,2	0,7	4	88	21
23	Condiciones laborales	4,3	0,6	4	90	21
24	Comunicación	4,0	0,9	4	84	21
25	Condiciones laborales	4,0	0,9	4	84	21
26	Autorrealización	4,2	0,7	4	88	21

27	Autorrealización	4,3	0,5	4	91	21
28	Supervisión	4,3	0,6	4	91	21
29	Supervisión	4,1	0,7	4	87	21
30	Supervisión	4,0	0,8	4	84	21
31	Supervisión	4,1	0,8	4	87	21
32	Autorrealización	4,2	0,4	4	89	21

Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 12-1
(Continuación)

No. Pregunta	Nombre factor	Media aritmética	Desviación	Moda	Puntaje	No. Encuestados
33	Condiciones laborales	4,3	0,5	4	91	21
34	Comunicación	4,0	1,0	4	85	21
35	Condiciones laborales	3,8	0,9	4	79	21
36	Autorrealización	4,0	0,6	4	84	21
37	Comunicación	4,0	0,6	4	85	21
38	Supervisión	4,3	0,5	4	90	21
39	Comunicación	4,0	0,8	4	85	21
40	Involucramiento laboral	4,2	0,6	4	89	21
41	Autorrealización	4,0	0,7	4	85	21
42	Involucramiento laboral	4,3	0,6	4	90	21
43	Condiciones laborales	4,2	0,6	4	89	21
44	Involucramiento laboral	4,0	0,8	4	85	21
45	Condiciones laborales	4,0	0,7	4	84	21
46	Autorrealización	4,0	0,7	4	85	21
47	Autorrealización	4,1	0,7	4	87	21
48	Condiciones laborales	4,1	0,8	4	86	21
49	Comunicación	3,8	0,7	4	80	21
50	Condiciones laborales	4,1	0,8	4	87	21
Promedio		9,6	0,7	4	4.270	Interpretación:
		4,0	Ponderación global		203	Favorable

Fuente: Elaboración propia, 2021

Es de resaltar que la pregunta mejor valorada es la 27 (autorrealización) con 98 puntos de 105 posibles, seguido de la 28 (supervisión) y 33 (condiciones laborales) con 90 puntos y 23

(condiciones laborales) con 91 puntos. Por otra parte, las preguntas con menor valoración es la 14 (comunicación) con 77 puntos, continuando con la 20 (involucramiento laboral) y 35 (condiciones laborales) con 77 y 79 puntos respectivamente, aunque, son valores aceptables y no indica un riesgo significativo en la población trabajadora del CDI.

Tabla 13
Valorización por áreas del clima organizacional

Área	Promedio	Moda	Puntaje	Interpretación
Autorrealización	4,1	4,0	42	Muy favorable
Involucramiento Laboral	4,1	4,0	41	Favorable
Supervisión	4,1	4,0	41	Favorable
Comunicación	3,9	4,1	39	Favorable
Condiciones laborales	4,1	4,0	41	Favorable
Total	4,0	4,0	203	
Interpretación global:		Favorable		179-209

Fuente: Elaboración propia, 2021

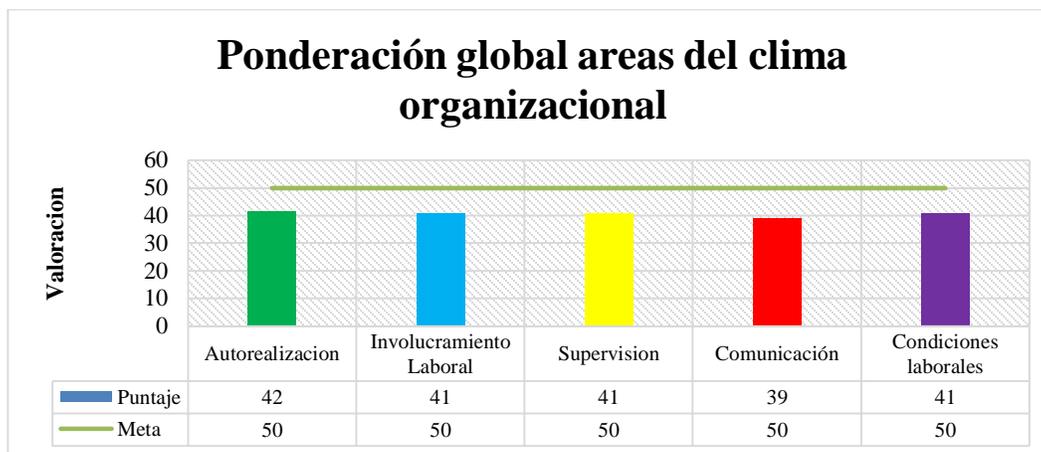
La ponderación global de las áreas del clima organizacional evaluadas muestra que el área autorrealización tiene la mejor valoración, con 42 puntos de 50, interpretándose como muy favorable (nivel de riesgo muy bajo, requiere un trabajo de mejora si es posible) y el área con menor valoración es comunicación con 39 puntos, deduciendo una interpretación favorable, lo cual, esto indica, que se debe de plantear un trabajo de mejora continua y emplear un instrumento de evaluación más específico para identificar aspectos de creencias, motivación y percepción que puedan derivar en un riesgo significativo e inherente al ambiente de trabajo que no se pueda observar con facilidad.

Teniendo en cuenta, la ponderación global del clima organizacional del CDI y lo expresado por Álvarez (1995), el clima organizacional plenamente gratificante implica un trabajado constante y dinámico para garantizar la participación de los empleados en la toma de decisiones, facilitando canales de expresión y comunicación, favoreciendo el crecimiento personal y profesional del trabajador, aumentando su motivación y satisfacción.

En lo cual, los aspectos de instalaciones, condiciones de seguridad, organización de las tareas y optimización de procesos, contribuye a que se preste un servicio de calidad al usuario, ayudando al posicionamiento y reconocimiento de la empresa.

Figura 6

Ponderación global áreas del clima organizacional



Fuente: Elaboración propia, 2021

Con base en los resultados obtenidos del cuestionario clima organizacional, se puede inferir que el CDI posee un clima organización favorable, siendo positivo, y resaltado por la labor desempeñado por la gerencia para motivar y crear un ambiente de trabajo como una familia, aprovechando las oportunidades y ventajas para optimizar procesos y desarrollo eficiente de las tareas, y esto complementándose con lo expresado por García y Trujillo (2007), las

estrategias a realizar se deben de enfocar en garantizar en lo posible la estabilidad laboral, reducir la demanda en responsabilidades y carga de trabajo, más aun, en mujeres que cumplen con un doble rol, resolver los conflictos y escuchar las opiniones de todos, reduciendo así, las tensiones en los ambientes de trabajo y garantizar canales formales e informales para la comunicación entre todos los niveles.

Así mismo, mejorar los hábitos y las relaciones interpersonales, favorece el vínculo entre todos los niveles, cumpliendo con objetivos, políticas, metas y estrategias institucionales.

Por ejemplo, un ambiente de trabajo y el clima organizacional se puede ver afectado, como lo expresa Trujillo (2007), por la inestabilidad laboral, y el miedo por perder el puesto, aumentando el miedo y conducta negativa de la persona, considerándose el estresor más influyente en la salud física y psicológica del trabajador.

En este orden de ideas, la gerencia manifiesta que siempre busca garantizar un ambiente de trabajo ameno, garantizando la participación y expresión del trabajador, motivando al logro de objetivos y obtener mejores resultados, perfeccionando continuamente la forma como se hace y aprendiendo de los errores; incluso, cuenta con un sistema de solución de conflicto, concertación de ideas, pensando en su bienestar, dotando de las mejores herramientas y de la capacitación continua de las responsabilidades, funciones, estructura organizacional y misional del CDI.

Es así, como la gerencia del CDI, apoya la capacitación y formación continua de sus trabajadores, mejorando su perfil competitivo y académico.

Por lo tanto, los resultados y valoración del clima organizacional son muy semejantes a los obtenidos por Lorenz (2012), en su investigación, destacando que la garantía de los componentes como estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección, favorece la percepción del trabajador y esta se refleja en la productividad y el buen servicio prestado al cliente.

Consiguientemente, indica que el plan de mejoramiento del clima organizacional se debe de enfocar en mejorar los niveles de relaciones interpersonales, estilo de dirección, valores y coherencia de la dirección, siendo un proceso sistémico y continuo.

Además, Vasco (2019), establece una serie de recomendaciones para garantizar un ambiente de trabajo óptimo, resaltando la planificación de capacitación en la gestión de los riesgos, para adquirir capacidades que ayuden a afrontar situaciones estresantes o de alta demanda, permitiendo así, se mejore la resiliencia y soporte de la carga laboral, reduciendo los efectos negativos de los factores de riesgos inherentes en el puesto y medio laboral. Incluso, se puede generar buenos resultados en la mejora de los servicios y de la capacidad competitiva de la empresa en el sector.

En lo que refiere al área de supervisión del clima organizacional, se infiere que existe una buena apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, con el tipo de relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desarrollo diario.

Además, implica el reconocer el trabajo continuo efectuado por el CDI para con el colaborador, preocupado por sus necesidades y salud, garantizándose siempre un ambiente de trabajo agradable y seguro.

Capítulo 5: Discusión

Teniendo en cuenta, los resultados del cuestionario sociodemográfico, estos muestran que el 38% de las trabajadoras tiene una persona a su cargo, mientras el 16% tiene 2 personas a su responsabilidad y el 14% entre 3 y más de tres personas, quienes responden por su alimentación, salud y educación; es significativo resaltar en el grupo objeto de estudio que el 85% tiene formación técnica, tecnológica o profesional, infiriendo en su deseo de superación y formación constantes de sus capacidades intelectuales y humanas, garantizando la excelencia de su trabajo, igualmente, se destaca que por ser mujeres con responsabilidad laboral y familiar, cumplen un doble rol, el de jefe de hogar y trabajadora, cumplimiento con las tareas de su cargo y los oficios del hogar, siendo prevalentes en ellas la dimensión de doble presencia del riesgo psicosocial, generando un mayor grado de carga y tensión, por lo cual, según Pastor (2014), con estas características intrínsecas se puede presentar mayor índice de enfermedad común y laboral. Además, los resultados muestran que el grupo de trabajadoras reside en el casco urbano del municipio de Zarzal, Valle del Cauca, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1 (9%), 2 (76%) y 3 (15%).

En relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial Tacca D. y Tacca A. (2019), infiere que mantener niveles de riesgo altos en las dimensiones exigencia psicológica, liderazgo y doble presencia, en los trabajadores se pueden presentar síntomas de cansancio, ansiedad y preocupación excesiva, y que se relaciona directamente con factores intralaborales y extralaborales, afectando paulatinamente el bienestar laboral, ambiente de trabajo óptimo, sistema organizacional y personal del trabajador, enmarcado en una percepción desfavorable y desmotivada hacia la empresa en la cual pertenece el trabajador.

Esto, conlleva a malas prácticas laborales y de hábitos inseguros, que, sumándose a condiciones laborales de riesgo, se aumenta la posibilidad de presentarse un accidente de trabajo y aumento del índice de severidad de los accidentes laborales, frecuencia de los accidentes laborales, prevalencia de la enfermedad laboral, incidencia de la enfermedad laboral y ausentismo.

Con base en los resultados y la interpretación del nivel de riesgo psicosocial, se prueba la hipótesis principal planteada, la cual refiere que “los factores de riesgo psicosocial con mayor impacto en el clima laboral son la sobrecarga de trabajo, doble presencia e inestabilidad”, reconociendo que la dimensión exigencia psicológica y doble presencia, infiere un nivel de riesgo medio psicosocial y de incidencia sobre la salud del trabajador y clima organizacional, teniendo estrecha relación con las áreas condiciones de trabajo y comunicación del clima organizacional del CDI, generando un mayor desgaste físico y emocional en el grupo de trabajadoras. Asimismo, cuando el desempeño laboral es negativo, se presta un servicio al cliente deficiente y generando en la empresa pérdida financiera, capital y flujo de caja positivo a final de mes, incluso aumento de los gastos para mitigar en costos de nuevo salario e indemnizaciones.

Consecuentemente, Vélez (2017), manifiesta que las altas tensiones generan en la persona estrés, entendiéndose como un “conjunto de reacciones de carácter emocional y comportamental, generándose cuando la persona enfrenta demandas derivadas de su cargo y medio laboral” (p. 3), cuando su capacidad de afrontamiento es insuficiente, esto genera un deterioro de la esfera psicoemocional del trabajador, generando a veces efectos psicológicos como mal humor, pensamientos y percepciones irracionales.

En complemento, Elisa (2015) resalta que los entornos intra y extralaborales influye sobre el trabajador y la forma como se desempeña, es decir, las altas demandas de esfuerzo y tiempo tiene un efecto considerable de forma negativa en la salud y vida personal, como familiar; donde, sus efectos más conocidos son la hipertensión, trastornos de ansiedad y depresión, dificulta para la interacción social y control emocional, problemas para conciliar el sueño, y cuando se está expuesto de manera dinámica y prolongada a altas tensiones psicofísicas, puede derivar en enfermedades o empeoramiento de las mismas como el cáncer de mama.

Al igual, se genera efectos físicos como trastorno del sueño, agotamiento, dolor muscular, problemas cardiacos y gastrointestinales, que en muchos casos deriva a la consulta médica y a una incapacidad parcial (ausentismo).

De igual forma, Vélez (2015) infiere que los factores de riesgo psicosocial se relacionan con los aspectos del entorno laboral, condiciones individuales e intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interacción dinámica, mediante la percepción y experiencias influye sobre la salud y el desempeño del trabajador.

En suma, para reducir los efectos de la carga psíquica y emocional, lo que refiere a las exigencias psicológicas derivadas de la labor desempeñada y las condiciones del medio donde se desarrolla, es importante para el CDI, mantener las buenas relaciones interpersonales, entre compañeros y jefe-empleado, como extra personales, desarrollando políticas y sistemas de comunicación entre niveles y de solución de conflictos, previniendo la ocurrencia de los mismos, y cuando se presente, resolver rápido y eficientemente.

Además, la empresa debe diseñar programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo, políticas de promoción de salud como desempeño laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo (prevención del riesgo y reducción de enfermedades de origen laboral o con causa).

Consiguientemente, las estrategias deben planificarse a corto plazo, con máximo en su ejecución de tres meses, y estas acciones son encaminadas al trabajo activo (pausas activas y charlas motivacionales al inicio de la jornada) y al desarrollo de habilidades para afrontar altos niveles de estrés y carga laboral, además, desde la gerencia se debe garantizar la libertad para la toma de decisiones, facilitando mecanismos para consultar la opinión de los trabajadores (como realizar la tarea).

Con respecto a cuestionario aplicado del clima organizacional, todas las preguntas están en un promedio aceptable, esto indica un ambiente de trabajo y clima organizacional plenamente gratificante.

Finalmente, como lo expresa Fierro (2013) para garantizar estos niveles aceptables del clima organizacional, la gerencia y colaboradores asumen su deber por reducir los riesgos inherentes en el ambiente de trabajo, trabajando en equipo y en coordinación con un objetivo común, mantener ambientes de trabajo seguros, cumpliendo con las reglas, procedimientos de trabajo y las buenas relaciones interpersonales, esto, garantiza mayor productividad y rendimiento de la empresa, incluso, puede aumentar la rentabilidad neta para ser aprovechada en mejora de las instalaciones, compra de equipos, capacitación y apoyo social al trabajador, permitiendo que mediante un bono de servicios se apoye la formación profesional del trabajador, y que este pueda subir de mando acorde al tiempo y su nivel de competencia adquirido.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos, análisis y contraste con la teoría científica consultada, se concluye lo siguiente:

- El nivel de riesgo psicosocial en el CDI un Mundo Mágico se encuentra en un nivel medio, teniendo en cuenta los resultados del cuestionario aplicado del riesgo psicosocial, en lo cual, una dimensión obtuvo una valoración promedio de 2.1 puntos, que es la de exigencias psicológicas, por consiguiente, las dimensiones trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia obtuvieron puntaje global total menor a 2.0, interpretándose como nivel de riesgo bajo; se resalta, que las pregunta 5 y 7 obtuvo una valoración cualitativa de riesgo alto, y las preguntas 4, 16 y 19 una interpretación de riesgo medio. Teniendo esto en cuenta, el CDI requiere establecer e implementar medidas correctivas, con la finalidad de reducir la prevalencia e incidencia del riesgo en cada una de las dimensiones psico-laborales evaluadas.
- Por lo tanto, las dimensiones mejor valoradas del riesgo psicosocial son apoyo social y calidad de liderazgo (0.9 riesgo muy bajo), trabajo activo y desarrollo de habilidades (1.3 riesgo bajo), y compensaciones (1.7 riesgo bajo); asimismo, la dimensión con valoración negativa y nivel de riesgo mayor identificado es exigencia psicológica (2.1 riesgo medio). Donde, su ponderación general tiene una interpretación de riesgo medio (una dimensión en riesgo medio y cuatro en riesgo bajo).

- Además, con el diagnóstico del clima organizacional se identificó la realidad del clima y estructura organizacional del CDI, destacándose que se encuentra en un nivel favorable, y en promedio de todas las áreas evaluadas se constata la óptima percepción y valorización de aspectos como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, estando por encima de la media aceptable (puntuación total 130-169), obteniéndose una puntuación global promedio de 203 puntos e interpretación de todas las áreas como favorable.
- Las áreas del clima organizacional con mejor valoración cuantitativa y cualitativa son autorrealización con 42 puntos e involucramiento laboral con 41 puntos de 50 posible.
- En relación con el objetivo general, este se han dado cumplimiento satisfactorio, logrando identificar factores de riesgo psicosocial que incide en el clima organizacional, como de conocer el grupo de trabajo, su composición, gustos, hábitos y estilos saludables; a lo cual, se aplicó los dos cuestionarios a 21 trabajadoras del CDI, contando con la participación de coordinadora, docentes, auxiliares pedagógicos, psicóloga, profesional en salud nutricional, personal a cargo de manipulación de alimentos y aseo en general, contando con buena aptitud y compromiso con el trabajo desarrollado.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede inferir que aspectos de las dimensiones psicosociales como carga de trabajo, libertad para la toma de decisiones, reconocimiento del trabajo, estabilidad en el empleo y la doble presencia que tienen valoración cualitativa negativa inciden en el clima organizacional, afectando criterios

- como motivación y percepción del trabajador, aunque esto se da en pequeña proporcionalidad de consecuencias. Sin embargo, se debe resaltar, que los efectos sobre la salud de la persona son directos, y al mantener niveles de exposición al riesgo prolongado puede sobrepasar su capacidad de respuesta y generar efectos crónicos sobre la salud mental y física del trabajador, y es así, que en algunos casos puede ser la causa del aumento del índice de ausentismo laboral por enfermedad o accidente de trabajo.
- Con base en todo el estudio, se puede inferir mediante los resultados obtenidos, que los aspectos como carga de trabajo, libertad para la toma de decisiones, reconocimiento del trabajo, estabilidad en el empleo y la doble presencia son los factores de riesgo que inciden en el clima organizacional, siendo prevalentes en el medio de trabajo, aunque con menor proporción, donde, el cuestionario del clima organizacional aplicado muestra aceptabilidad y percepción favorable, este necesita la gestión para mejorar el área de comunicación y la disposición de canales formales e informales, perfeccionándose continuamente.
 - Lo fundamental para el CDI es trabajar continuamente para garantizar la salud y seguridad del trabajador, optimizando procesos, flexibilizando la tarea y planteando una visión en el trabajador en cumplimiento de metas, eficiencia y servicio al cliente, contribuyendo a mejorar su percepción, aptitud y comportamiento, para el logro de un clima organizacional plenamente gratificante.

- Las acciones de prevención y promoción establecidas tienen la finalidad de corregir los aspectos negativos del riesgo psicosocial incidente e inherente en el grupo de trabajo, como en el ambiente laboral, buscando que se corrija aspectos como cantidad de trabajo, la doble presencia y la percepción que se tiene del CDI y que se comparte a la comunidad en general.
- Consecuentemente, el CDI, puede adoptar las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar proceso y flexibilizar las tareas, permitiendo el trabajo en casa para quienes tienen un doble rol, cumplir con su función como trabajador profesional y jefe de hogar.

Limitaciones en el proceso de investigación

Desde una mirada del campo académico, profesional en el área de la psicología y referente al método de estudio utilizado, se han encontrado algunas limitaciones como:

- La disponibilidad de tiempo limitada de los trabajadores para responder cada uno de los instrumentos.
- Disposición de los trabajadores u horas libres para reunión de grupo, con la finalidad de facilitar espacios de expresión de sus ideas y percepciones del clima laboral del CDI.
- Desconocimiento de algunas trabajadoras para responder los cuestionarios virtuales.
- Condiciones climáticas y circunstancias de pandemia por la Covid-19 que dificultó la movilidad y visita al CDI.

Recomendaciones

Se establece una serie de recomendaciones con la finalidad de fortalecer el proceso académico y la ejecución de estrategias para reducir el nivel de riesgo psicosocial y garantizar un ambiente laboral plenamente gratificante, por ende, estas consisten en:

- Socializar los resultados obtenidos al grupo de trabajo focal, donde, la gerencia expone hallazgos representativos y medidas a adoptar, siempre garantizando el conceso con los trabajadores.
- Para obtener un mejor diagnóstico del riesgo psicosocial aplicar la batería riesgo psicosocial acorde a los instrumentos, técnicas y métodos definidos en la Resolución 2404 de 2019, la cual, establece los instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial y guía técnica general de promoción, por ende, se estima los factores intralaborales y extralaborales.
- Para identificar la prevalencia del riesgo psicosocial por estrés aplicar instrumento cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, para identificar efectos psicológicos y sintomatología física derivada de la exposición prolongada a situaciones altamente demandante de esfuerzo mental y físico.
- Permitir la agrupación y encuentro de trabajadores para resolver necesidades laborales y sociales, con el trabajo focalizado en el bienestar, liderazgo y participación.
- Realizar seguimiento y evaluación a las medidas propuestas mínimo una vez al año.
- Desarrollar investigaciones desde un método cuantitativo, por su habilidad practica y teórica, lo que permite recoger y analizar características generales de la población

- objeto de estudio, facilitando el análisis más objetivo y completo, desde el uso de datos cuantitativos, lo que contribuye a la apreciación y generación de alternativas que ayuden a resolver el problema identificado.
- En complemento, desde la gerencia se debe delegar responsabilidad a los mandos medios y en coordinación con profesional externo para ejecutar todas las acciones de mejora propuestas, ayudando a que líderes de los grupos de trabajo se integren al propósito de lograr un ambiente de trabajo seguro, ameno y en contexto familiar.
 - Por ende, las tareas recomendadas para el CDI son planificar pausas activas, capacitación en el cargo y el riesgo específico (exigencia psicológica), complementando con chequeo trimestral del riesgo y evaluación del nivel de estrés.

Nuevos interrogantes investigativos

Con el fin de continuar con el análisis del riesgo psicosocial, diagnóstico y proposición de estrategias de mejoramiento del clima laboral, se invita lo siguiente:

- ✓ Desarrollar proyectos investigativos desde diferentes métodos (¿Cuál es la utilidad de la investigación mixta, cuantitativa, cualitativa y de acción participativa?).
- ✓ Integración de los trabajadores en el proceso de identificación y planificación de estrategias para mejorar las condiciones laborales y disminución de los riesgos inherentes al puesto de trabajo (¿Porque la integración de todos los participantes?).
- ✓ Facilitar espacios para la generación de soluciones y administración estratégica en las empresas (¿La gestión estratégica para la mitigación de riesgos?)

En resumen, se resalta la utilidad práctica de este tipo de investigaciones en el campo académico y profesional, como el desarrollo de estrategias de mejoramiento para las empresas.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, H. (1995). Cuestionario Clima Organizacional: Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante. Universidad del Valle, Cali (Colombia).
- Carranza, C. T. (2019). *Propuesta de un plan de mejora en el clima laboral que favorezca la productividad de la empresa Sicobra S.A, del Cantón Guayaquil*. (Trabajo de grado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil (Ecuador).
- Carrillo, S. P. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolán. EIRL.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Capítulo 3: Teoría de Maslow.
- Fierro, M. G. (2013). *La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva*. (Trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- García, L. & Trujillo, V. (2007). Impacto del estrés laboral en la Institucion Financiera Cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira. (Tesis). Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>
- Gil, J. A., & Izquierdo, G. A. (2015). *Análisis del clima organizacional del área de gestión humana de una empresa agroindustrial*. (Tesis). Universidad del Valle, Tuluá.
- Maldonado, E. A., & Llanos, M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. (Tesis). Universidad del Pacifico, Escuela de Posgrado, Buenaventura.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Trabajo. (2012). Ley 1562. *Por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*, Bogotá D.C.
- Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072, decreto Único del sector trabajo. *Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Artículo 2.2.4.6.23*. Bogotá, DC.

- Ministerio del Trabajo. (2019). Bateria evaluación del Riesgo psicosocial. *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 de riesgo psicosocial (...).*
- Olmos, J. A. (2019). Las nuevas tendencias de la administración estratégica. un enfoque basado en la orientación a las competencias centrales, al mercado o a las actividades estratégicas. *Perspectivas*, 22 (23), 135-148.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (20 de mayo de 2020). *¿Cuál es la definición de SALUD según la OMS?* Obtenido de Recursos - Preguntas Frecuentes: https://www.paho.org/arg/index.php?Option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142#:~:text=
- Ortiz, A. (2019). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca). *Salud Mental Comunitaria*. Recuperado de <https://doi.org/10.26752/ccomunitaria.v25.n144.162>
- Ortiz, E. Y. (2015). *Caracterización de los factores riesgos psicosociales intralaborales, en los vendedores de Susuerte S.A, del Municipio de Chinchiná*. (Trabajo de grado). Universidad de Manizales..
- Pastor, M. A. (2014). *Evaluacion de las intervenciones de enfermeria en los ciudadanos mujeres con diagnostico ansiedad*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, Murcia.
- Rancruel, V. J. (2017). *Plan de mejoramiento del clima organizacional en las áreas de planta de producción Tocancipá y comprasy gerencia de operaciones de Sika Colombia S.A.S*. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogota D.C. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/37074>
- Rodrigo, L. M., Martín, Q. J., Cabrera, C. E., & Chaves, M. (2009). Las Competencias Parentales en Contextos de Riesgo Psicosocial. *Intervención Psicosocial*, 18(2), 113-120.
- Román, R. P., Padrón, I. M., & Ramírez, G. T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación? *Revista de Ciencias Sociales*, 19 (60), 229-235. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10522923008>.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2017). Metodología de la Investigación (Sexta edición). En *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Mac Graw Hill Education.
- Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle, No. 42, Administración. Obtenido de [http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima Organizacional y su Diagnostico.pdf](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf)

- Tacca, D y Tacca, A. (2019). Psychosocial Risk Factors and perceived stress in University Professors. *Propósitos y representaciones*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Tolosa, M. A., & Campos, A. M. (2021). *Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el bienestar psicológico de los profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19*. (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio.
- Vasco, P. R. (2019). *Diagnóstico de clima laboral y propuesta de un plan de mejora para imprimax en el año 2019*. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Vásquez, P. C. (2020). Perfil de riesgos psicosociales en trabajadores sanitarios: una herramienta elemental enta elemental. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 29(4), 323-329.
- Vélez, C. J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Satisfacción laboral en trabajadoras estacionales agrícolas de la zona central de Chile. *Chile: Rev Panam Salud Publica*, 37(4), 301-317.

Anexos

Anexo A: Cronograma

Tabla 14
Cronograma

No	Objetivos específicos y/o Actividades	Mes 1				Mes 2					Mes 3		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Planteamiento de la propuesta de investigación													
01	Planteamiento del problema	X											
02	Observación inicial en el contexto		X										
03	Revisión de la literatura			X									
04	Diseño del marco teórico				X								
05	Diseño de la metodología					X							
06	Definición de la muestra					X							
07	Aplicación de técnicas e instrumentos de medición						X	X	X				
08	Análisis de resultados											X	
09	Elaboración del informe											X	
10	Presentación del informe												X
Identificación de Factores de riesgos y clima organizacional													
01	Aplicación de cuestionario clima organizacional (virtual)						X						
02	Aplicación de cuestión Riesgo psicosocial							X					
03	Tabulación de datos								X				
04	Análisis de información								X	X			
05	Estrategias									X	X		

Fuente: Elaboración propia, 2021

Anexo B: Solicitud de autorización



Guadalajara de Buga, 15 de febrero de 2021

Coordinadora.
 LUISA FERNANDA ACOSTA
 COORDINADORA CDI UN MUNDO MAGICO Y DE COLOR
 Ciudad ZARZAL VALLE

REF.: Propuesta de trabajo de investigación aplicada.

Cordial saludo.

Con la presente me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización de su institución para que la estudiante **WILLINGTON ORTIZ LIBREROS**, identificado con CC **1.116.437.769**, realice trabajo de investigación el cual se realiza como requisito para obtener el título profesional, la investigación se denomina "Identificación de factores psicosociales que inciden en el clima organizacional de empleados del CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal", y cuenta con el direccionamiento del docente **JOSE RODOLFO CABEZAS PRECIADO**, la investigación consistirá en:

Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial de incide en el clima organizacional de los empleados del CDI Un Mundo Mágico de Zarzal, Valle del Cauca.

Objetivos Específicos

- Describir la población trabajadora del CDI un mundo Mágico (descripción sociolaboral).
- Aplicar cuestionario de riesgo psicosocial (Cuestionario Suseso - Ista 21, 2013) y del clima organizacional (encuesta de Sonia Palma, 2004) en la población objeto de estudio.
- Determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial de mayor impacto negativo en el clima organización de los trabajadores del CDI Un Mundo Mágico de Zarzal.
- Proponer medidas preventivas y de promoción para controlar y mitigar el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre población objeto de estudio.

Metodología

En la presente investigación se desarrollará en tres fases de trabajo, iniciándose por la planificación en la cual, se busca identificar el contexto sociolaboral del CDI, la estructura de mando y acciones desarrolladas para controlar y mitigar los factores de riesgo psicosocial.

Las fases planeadas en el presente trabajo, se relaciona con los objetivos a alcanzar y el objeto principal del mismo que identificar los factores de riesgo psicosocial que faceta negativamente al clima organizacional del CDI, donde, se tendrá en cuenta las siguientes fases a desarrollar, encaminado a la planificación, ejecución y elaboración de medidas de promoción y prevención en salud.

En la segunda fase se aplicará los cuestionarios del clima organizacional y de identificación de riesgo psicosocial, siendo virtual y utilizándose formularios de Google.com/documento, continuando con

www.uniminuto.edu

la tabulación, gráfica y se analiza los datos para plantear conclusiones generales, con los resultados se identificará los factores de riesgo prevalentes e incidentes en el clima organizacional, al igual, desde su análisis se establecen las acciones de promoción y prevención. Consecuentemente, la tercera fase consiste en proponer estrategias con enfoque de promoción, preventivo y control del riesgo psicosocial, diseñando acciones para que se garantice la seguridad, higiene y el máximo estado de bienestar.

En ese orden de ideas, el producto final de la investigación consiste en un documento académico que:

1. Será publicado en repositorio institucional.
2. Lo anterior implica que cualquier persona puede consultarlo vía Google.
3. Es posible que el documento describa dinámicas institucionales del lugar en donde se realizara el trabajo de investigación.
4. El documento puede tener evidencias fotográficas y documentales en caso de ser autorizados por las personas involucradas.

Así mismo el profesional en formación se compromete a socializar los resultados de la investigación al finalizar el proceso, proyectado para finales del mes de mayo del año 2021.

En espera de una pronta y positiva respuesta.

Atentamente,



JOSE RODOLFO CABEZAS PRECIADO
Director Trabajo de Grado
Programa de Psicología Uniminuto
Rectoría Sur occidente - Centro Regional Buga
Contacto: jose.cabezas@uniminuto.edu

Anexo C: Respuesta y autorización para ejecución de investigación

Guadalajara de Buga, 17 de febrero de 2021

Señores

Programa de Psicología Centro Regional Buga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Atención: José Rodolfo Cabezas Preciado

Líder de Investigación Programa de Psicología

REF.: Aprobación para ejecución de investigación.

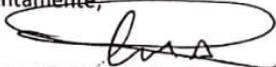
Cordial saludo.

Con el presente apruebo la realización de la investigación denominado: **Identificación de factores psicosociales que inciden en el clima organizacional de los empleados de CDI Un Mundo Mágico y de Color de Zarzal**, a cargo del estudiante **Willington Ortiz Libreros**, trabajo que será realizado en **CDI Un Mundo Mágico Y de Color de Zarzal Valle**, y en el cual se aplicarán instrumentos para la recolección de datos como cuestionarios, escalas y test de evaluación psicológica, así como la realización de entrevistas y grupos focales.

Así mismo, comprendo que el producto final de la investigación consistirá en documento académico lo que implica que:

1. Será publicado en repositorio institucional y/o en diferentes medios de divulgación científico-académica.
2. Las publicaciones implican que cualquier persona puede consultarlo vía Google.
3. Es posible que el documento y presentaciones describan dinámicas institucionales internas.
4. El documento puede tener evidencias fotográficas y documentales de libre acceso del ejercicio de investigación.
5. La presente aprobación también será de libre acceso.

Atentamente,



Nombre: Luisa Fernanda Acosta

Cargo: Coordinadora

Correo: cdi.unmundomagicoydecolor@gmail.com

Celular: 320 914 3177

EDO. ABRIL 14 / 2021

Anexo D: Consentimiento informado

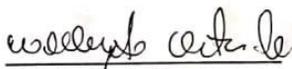
Página 1 de 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL CDI UN MUNDO MÁGICO Y DE COLOR DE ZARZAL**

El propósito de la presente investigación es la identificación de factores de riesgos psicosociales en el CDI un Mundo Mágico y de Color, identificando la prevalencia de factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el clima organizacional.

El objetivo será identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el clima organizacional de los empleados del CDI un Mundo Mágico de Zarzal, Valle del Cauca, con la finalidad de proponer medidas preventivas y de promoción para controlar y mitigar el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre población objeto de estudio.

La participación de los trabajadores del CDI es absolutamente voluntaria, en donde a cada participante se le aplicará cuestionario de riesgo psicosocial (cuestionario Suseso - Ista 21, 2013) y del clima organizacional (encuesta de Sonia Palma, 2004), los cuales, constan de 20 y 50 ítems respectivamente, con opción de respuesta de selección múltiple, además se anexa encuesta de estudio de perfil sociodemográfico a lo cual se quiere llegar identificación de factores de riesgo psicosocial en la población anteriormente mencionada. Es de gran importancia socializar que los resultados obtenidos en este estudio se manejen con fines académicos e investigativos, dentro de parámetros de confidencialidad y ética profesional, también se tendrá en cuenta comunicar a los participantes posibles cambios durante el estudio.

**Willington Ortiz Libberos**

Investigador

CC: 1.116.437.769 de Zarzal, Tel. 3017861358

AUTORIZACIÓN

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas y dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento sin atadura alguna, para participar en el estudio a realizar por el investigador **Willington Ortiz Libberos** sobre "identificación de factores psicosociales en el CDI un Mundo Mágico y de Color de zarzal".

He recibido toda la información correspondiente a este documento.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL CDI UN MUNDO MÁGICO Y DE COLOR DE ZARZAL

Objetivo: El propósito de la presente investigación es la identificación de factores de riesgos psicosociales en el CDI un Mundo Mágico y de Color identificando la prevalencia de factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el clima organizacional.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CC	CELULAR/TELÉFONO	FECHA	FIRMA
01	Kedy Kocirod Sánchez B	1116446357	3127321701	04/05/2021	Kedy Kocirod Sánchez B
02	Sandra Wilma Golezquez	66.572.179	3105005692	04/05/2021	Sandra W Golezquez
03	Sonia H. Ocampo	1.116.444.918	3214326334	04/05/2021	Sonia H Ocampo
04	Ediana Fabrice Giral F	66698630	316442281	04/05/21	Ediana Fabrice Giral F
05	Gilma Fabrice	66.676.882	3146402482	04/05/21	Gilma Fabrice
06	Julie elefant wilches Dique	1116445744	3113235607	04/05/2021	Julie Wilches Dique
07	Willy Kintana Páez	111.643.2417	3216592731	04/05/2021	Willy Kintana Páez
08	Luz Marina Romero D	116.438.384	3009480906	04/05/2021	Luz Marina Romero D
09	Nairgaria Rosa Tamayo G	1116.436.336	3227640785	04/05/2021	Nairgaria Rosa Tamayo G
10	Wiviana Andrea Betancourt	1116435328	3168054493	04/05/2021	Wiviana A. B.
11	Wiviana Carrero	1116441503	3235842465	04/05/2021	Wiviana C.
12	Doris Madina Páez	61.672.493	3107029293	04/05/2021	Doris Madina Páez
13	Xilena Gallego Ramirez	1116438462	31612801	04/05/2021	Xilena Gallego Ramirez
14	Amyle Nader Jona	31.741.003	3215603754	4/05/21	Amyle Nader Jona
15	Luz Daisy Murillo M.	3154642836	66677544	4/05/2021	Luz D. Murillo
16	Katherine Yuleth Peña L	1116446798	3497561781	4/05/2021	Katherine Peña L
17	Veronica Fualantala	116.442.983	3215000216	4/05/2021	Veronica V. Fualantala
18	Veronica Cristina Peña D.	1.116.445.205	3214452492	4/05/2021	Veronica C. Peña

CONSENTIMIENTO INFORMADO

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL CDI UN MUNDO MÁGICO Y DE COLOR DE ZARZAL

Objetivo: El propósito de la presente investigación es la identificación de factores de riesgos psicosociales en el CDI un Mundo Mágico y de Color identificando la prevalencia de factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el clima organizacional.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CC	CELULAR/TELÉFONO	FECHA	FIRMA
19	Leidy Castro	66690504	312399914	04/05/21	Leidy Castro
20	Angwie Liseth	7.716.442810	312 790 72 84	04/05/21	A.L.
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					

Anexo E: Cuestionario riesgo psicosocial

Cuestionario SUSESO - Ista 21 Breve, ACHS

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Anexo F: Cuestionario riesgo psicosocial

	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. <i>Se siente compromiso con el éxito en la institución</i>					
3. <i>El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</i>					
4. <i>Hay acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</i>					
5. <i>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí</i>					
6. <i>El superior se interesa por el éxito de los colaboradores</i>					
7. <i>Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo</i>					
8. <i>En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</i>					
9. <i>En mi oficina, la información fluye adecuadamente</i>					
10. <i>Los objetivos de trabajo son retadores</i>					
11. <i>Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo</i>					
12. <i>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución</i>					
13. <i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas</i>					
14. <i>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa</i>					
15. <i>Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</i>					
16. <i>Se valoran los altos niveles de desempeño</i>					

35. <i>La remuneración es atractiva en comparación con las otras instituciones</i>					
36. <i>La institución promueve el desarrollo del personal</i>					
37. <i>Los productos y/o servicios de la organización enorgullecen al personal</i>					
38. <i>Los objetivos del trabajo están claramente definidos</i>					
39. <i>El superior escucha los planteamientos que se le hacen</i>					
40. <i>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</i>					
41. <i>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras</i>					
42. <i>Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</i>					
43. <i>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</i>					
44. <i>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas</i>					
45. <i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo</i>					
46. <i>Se reconocen los logros en el trabajo</i>					
47. <i>La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral</i>					
48. <i>Existe un trato justo en la inst.</i>					
49. <i>Se conocen los avances en otras áreas de la institución</i>					
50. <i>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</i>					

Hábitos y estilos de vida

Consumo alcohol	Frecuencia				Practica deporte	Frecuencia				Fuma			Educación				Terminado
	Si/no	S	Q	M		O	S	Q	M	O	Si/no	# día	P	B	T	Tg	
No					Si				X	No				X			X
Si				X	Si				X	No							X
Si				X	Si				X	No							X
No					No					No				X			X
No					Si	X				No							X
No					No					No							X
No					No					No							X
No					No					No							X
Si				X	Si	X				No				X			X
No					No					No			X				X
No					Si		X			No						X	X
No					Si				X	No			X				X
No					Si	X				No						X	X
No					No					No				X			X
Si			X		Si			X		No				X			X
No					Si			X		No						X	X
No					No					No				X			X
Si			X		Si			X		No				X			X
Si				X	Si	X				No			X				X
No					Si	X				No						X	X
No					No					No				X			X

S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Ocasional

P: Primaria B: Bachillerato T: Técnico Tg: Tecnólogo P.U: Profesional Universitario

Anexo H: Tablas y graficas resultado cuestionario riesgo psicosocial

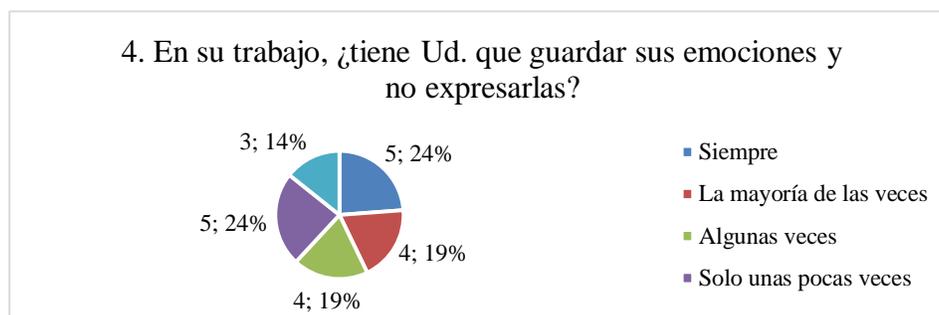
Las preguntas más relevantes y sus respectivas respuestas, se muestran a continuación:

Tabla 15 Apreciación pregunta 4, exigencia psicológica (Riesgo psicosocial)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	5	4	24%
La mayoría de las veces	4	3	19%
Algunas veces	4	2	19%
Solo unas pocas veces	5	1	24%
Nunca	3	0	14%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
3,0	3,0	2,6	Medio

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 7 Promedio de respuesta pregunta 4 (RP)



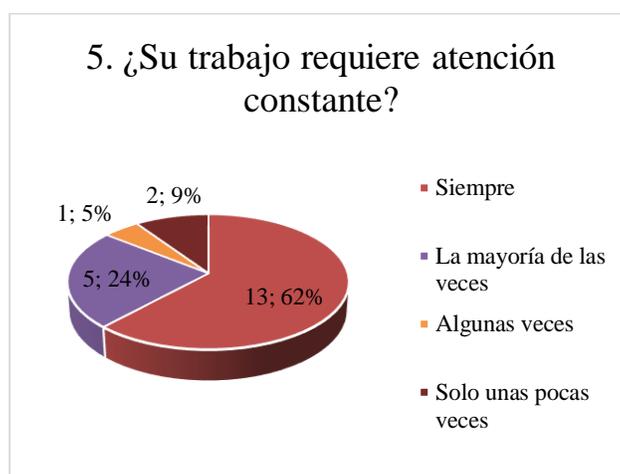
Fuente: Elaboración propia, 2021

De acuerdo con la pregunta 4 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, esta refleja que el 24% de los participantes expresa siempre tener que guardar sus emociones y nunca expresarlas en su lugar de trabajo, donde otro 24% indica hacerlo solo unas veces, y la variable la mayoría de las veces y algunas veces tiene un porcentaje del 19% respectivamente; infiriéndose así, que el nivel de riesgo es medio, necesitando el desarrollo de actividades para el control y prevención, al igual, de la reducción significativa de la prevalencia del riesgo.

Tabla 16 Apreciación pregunta 5, exigencia psicológica (RP)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	13	4	62%
La mayoría de las veces	5	3	24%
Algunas veces	1	2	5%
Solo unas pocas veces	2	1	10%
Nunca	0	0	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
4,0	4,0	3,4	Alto

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 8 Promedio de respuesta pregunta 5 (RP)

Fuente: Elaboración propia, 2021

Con base en los resultados de la pregunta 5 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, el 62% expresa que siempre su trabajo requiere mantener atención constante, donde, el 24% lo hace la mayoría de las veces y el 10% solo unas pocas veces; esto indica, que la labor desempeñada los obliga a mantener gran grado de concentración y atención de las tareas desempeñadas, y si se perdiera ese nivel de atención los resultados estarían en promedios de ineficiencia e incompetencia.

Tabla 17 Calificación pregunta 16, compensaciones (RP)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	5	4	24%
La mayoría de las veces	4	3	19%
Algunas veces	5	2	24%
Solo unas pocas veces	7	1	33%
Nunca	0	0	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	1,0	2,3	Medio

Fuente: Elaboración propia, 2021

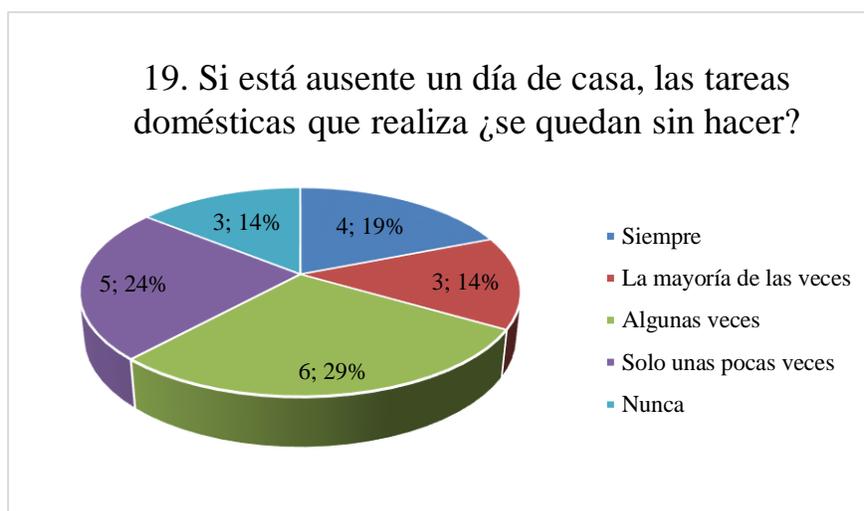
Figura 9 Promedio de respuesta pregunta 16 (RP)

Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 18 Apreciación pregunta 19, doble presencia

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	4	4	19%
La mayoría de las veces	3	3	14%
Algunas veces	6	2	29%
Solo unas pocas veces	5	1	24%
Nunca	3	0	14%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	2,0	2,0	Medio

Fuente: Elaboración propia, 2021

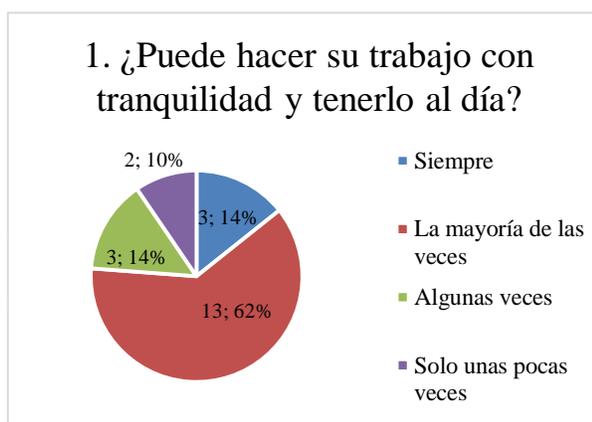
Figura 10 Promedio de respuesta pregunta 19 (RP)

Fuente: Elaboración propia, 2021

La tabla 17 muestra que el 29% de las trabajadoras expresa tener algunas veces preocupación por las tareas domésticas, cuando no está durante el día, el 19% lo hace siempre y el 15% la mayoría de las veces, representando en el promedio general un nivel de riesgo medio.

Tabla 19 Apreciación pregunta 1, exigencia psicológica

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	3	0	14%
La mayoría de las veces	13	1	62%
Algunas veces	3	2	14%
Solo unas pocas veces	2	3	10%
Nunca	0	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	1,0	1,1	Bajo

Figura 11 Promedio de respuesta pregunta 1 (riesgo psicosocial)

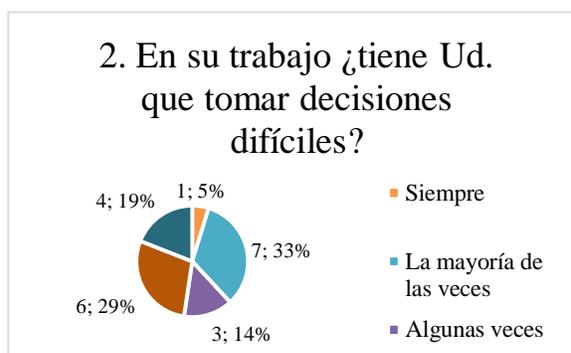
Fuente: Elaboración propia, 2021

De acuerdo con la pregunta 1 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, que hace referencia a la exigencia psicológica, el 62% expresa que en la mayoría de las veces hace su trabajo con tranquilidad y terno al día, seguido de que el 14% lo hace siempre y solo el 10% lo hace algunas veces, reflejando gran dominio en las labores realidades y en la capacidad para afrontar situaciones de alto estrés cuando hay más carga laboral.

Tabla 20 Apreciación pregunta 2, exigencia psicológica

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	1	4	5%
La mayoría de las veces	7	3	33%
Algunas veces	3	2	14%
Solo unas pocas veces	6	1	29%
Nunca	4	0	19%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	3,0	1,8	Bajo

Figura 12 Promedio de respuesta pregunta 2

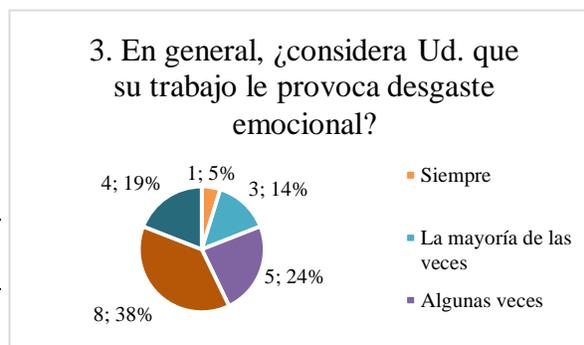


Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta, los resultados generales de la pregunta 2 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, el 33% de la población objeto de estudio respondió que la mayoría de las veces toma decisiones difíciles, a lo cual, el 29% solo unas pocas veces y el 19% expresa no hacerlo nunca, indicando que se tiene un procedimiento de trabajo, en lo cual, se delega funciones y responsabilidades según el nivel de mando, y a mayor nivel de mando, mayor compromiso y toma de decisiones difíciles.

Tabla 21 Apreciación pregunta 3, exigencia psicológica

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	1	4	5%
La mayoría de las veces	3	3	14%
Algunas veces	5	2	24%
Solo unas pocas veces	8	1	38%
Nunca	4	0	19%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	1,0	1,5	Bajo

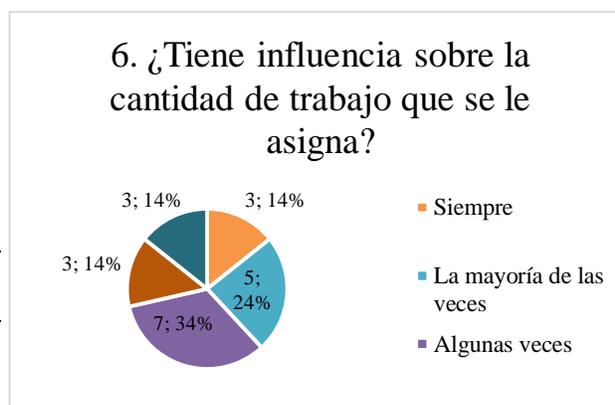
Figura 13 Promedio de respuesta pregunta 3

Fuente: Elaboración propia, 2021

La tabla 14, muestra los resultados generales de la pregunta 3 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, donde, el 38% considera que muy pocas veces el trabajo le provoca desgaste emocional, seguido del 24% expresando que algunas veces el trabajo genera desgaste emocional, el 19% indica que nunca le genera ningún desgaste y el 14% que en la mayoría de las veces su trabajo si le provoca un desgaste emocional leve y moderado; por lo tanto, en promedios generales el nivel de riesgo es bajo, aunque se necesita actividades para reducir el nivel de carga laboral, evitando llevar al máximo el trabajo a la casa.

Tabla 22 Apreciación pregunta 6, trabajo activo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	3	0	14%
La mayoría de las veces	5	1	24%
Algunas veces	7	2	33%
Solo unas pocas veces	3	3	14%
Nunca	3	4	14%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	2,0	1,9	Bajo

Figura 14 Promedio de respuesta pregunta 6 (RP)

Fuente: Elaboración propia, 2021

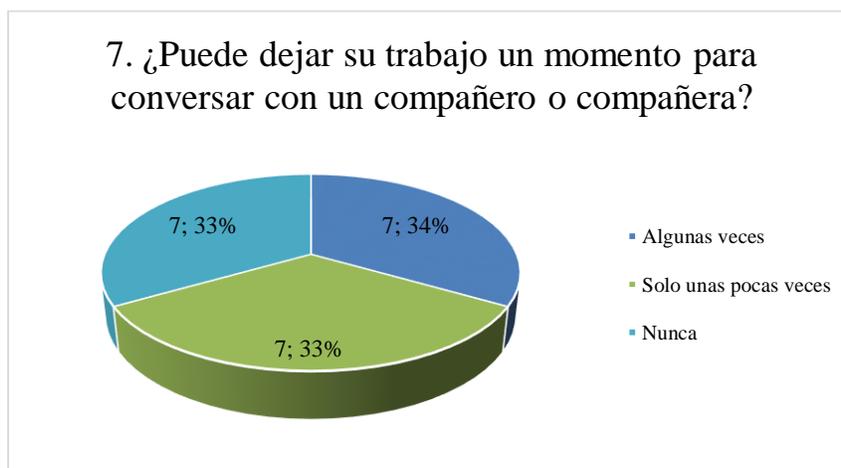
Se muestra los resultados obtenidos de la pregunta 6 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, en la cual, el 33% de la población respondió tener influencia sobre la influencia en la cantidad de trabajo asignado solo algunas veces y el 24% expresa tener la mayoría de las veces el control de la cantidad de trabajo que se le asigna.

Tabla 23 Apreciación pregunta 7, trabajo activo (RP)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	0	0	0%
La mayoría de las veces	0	1	0%
Algunas veces	7	2	33%
Solo unas pocas veces	7	3	33%
Nunca	7	4	33%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
3,0	2,0	3,0	Alto

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 15 Promedio de respuesta pregunta 7



Fuente: Elaboración propia, 2021

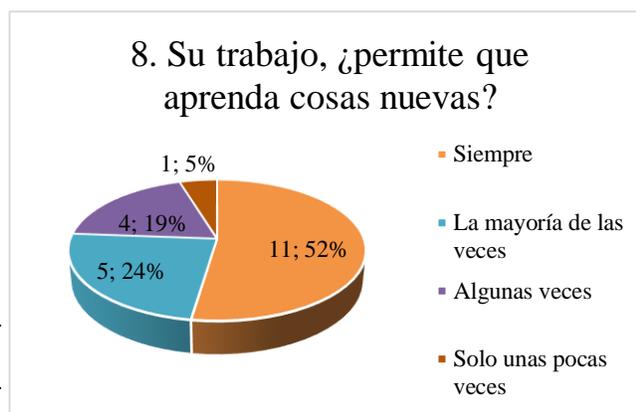
Teniendo en cuenta los resultados de la pregunta 7 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, que hace referencia al aspecto trabajo activo, este aspecto según promedio de

valoración se encuentra en un nivel de riesgo alto; resaltándose que no pueden dejar nunca su trabajo para conversar con su compañero, hacerlo solo unas pocas y algunas veces con el 33% respectivamente, teniendo valoración cuantitativa de 3.0 puntos (riesgo alto nivel 1).

Tabla 24 Apreciación pregunta 8, desarrollo de habilidades

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	11	0	52%
La mayoría de las veces	5	1	24%
Algunas veces	4	2	19%
Solo unas pocas veces	1	3	5%
Nunca	0	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
0,0	0,0	0,8	Bajo

Figura 16 Promedio de respuestas pregunta 8



Fuente: Elaboración propia, 2021

De acuerdo con la pregunta 8 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, que hace referencia al aspecto de desarrollo de habilidades, este muestra un nivel de riesgo bajo, siendo la tercer pregunta mejor valorada; por ende, esta refleja que el 52% de los trabajadores su labor desempeñada siempre le permite aprender cosas nuevas y el 24% lo hace la mayoría de las veces.

De igual forma, el cargo le permite conocer de múltiples áreas del conocimiento, aplicando y aprendiendo nuevos saberes que se puede relacionar con las tecnologías de la comunicación e información.

Tabla 25 Apreciación pregunta 9, trabajo activo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	16	0	76%
La mayoría de las veces	4	1	19%
Algunas veces	1	2	5%
Solo unas pocas veces	-	3	0%
Nunca	-	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
0,0	0,0	0,3	Bajo

Figura 17 promedio respuesta pregunta 9 (RP)

Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta los resultados de la pregunta 9 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, estos indican un nivel de riesgo muy bajo, siendo la segunda pregunta mejor valorada y con el mínimo valor cuantitativo en comparación con los aspectos de las dimensiones psicosociales evaluadas. Donde, el 76% de las trabajadoras respondieron que siempre consideran las tareas como muy importantes para sí y al cargo desempeñado, manifestando su compromiso y responsabilidad laboral.

Tabla 26 Apreciación pregunta 10, desarrollo de habilidades

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	14	0	67%
La mayoría de las veces	5	1	24%
Algunas veces	1	2	5%
Solo unas pocas veces	0	3	0%
Nunca	1	4	5%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
0,0	0,0	0,5	Bajo

Figura 18 Promedio de respuestas pregunta 10

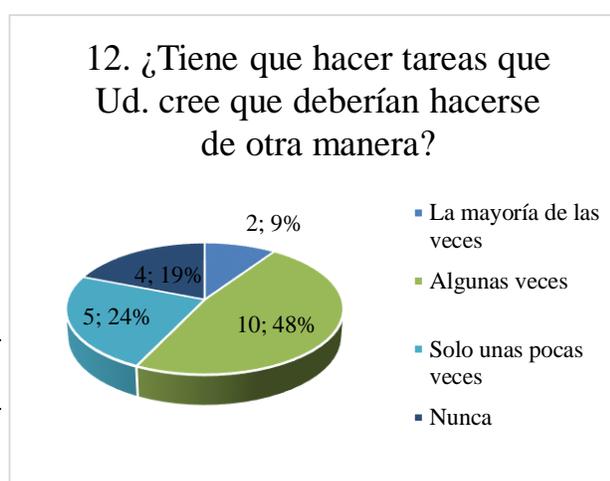
Fuente: Elaboración propia, 2021

La pregunta 10 del cuestionario psicosocial, referente al aspecto de desarrollo de habilidades, en la cual, el 67% de la población objeto de estudio manifiesta que el CDI siempre los hace sentir muy importantes, y el 24% lo siente la mayoría de las veces, siendo así, esencial para motivar y crear una percepción positiva del CDI.

Tabla 27 Calificación pregunta 12, apoyo social y calidad del liderazgo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	0	4	0%
La mayoría de las veces	2	3	10%
Algunas veces	10	2	48%
Solo unas pocas veces	5	1	24%
Nunca	4	4	19%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	2,0	1,5	Bajo

Figura 19 Promedio respuesta pregunta 12

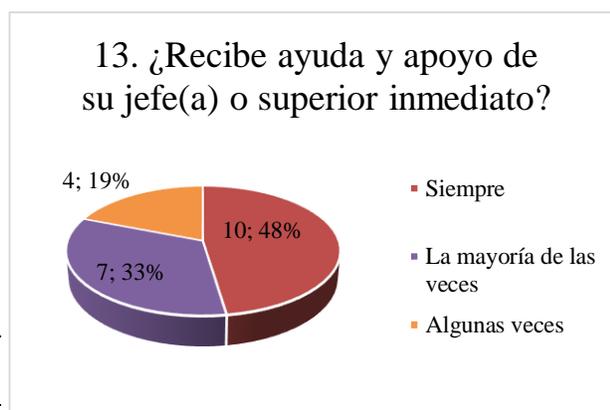


Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 28 Apreciación pregunta 13, apoyo social y calidad del liderazgo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	10	0	48%
La mayoría de las veces	7	1	33%
Algunas veces	4	2	19%
Solo unas pocas veces	0	3	0%
Nunca	0	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	0,0	0,7	Bajo

Figura 20 Promedio respuestas pregunta 13



Fuente: Elaboración propia, 2021

La tabla 27, muestra que el 48% de la población objeto de estudio expresa siempre recibir ayuda y apoyo de sus jefes, y el 33% la recibe la mayoría de las veces cuando es solicitada a su superior, reflejando unión en el grupo de trabajo y de colaboración cuando alguien lo necesita.

Tabla 29 Apreciación pregunta 14, apoyo social y calidad del liderazgo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	5	0	24%
La mayoría de las veces	5	1	24%
Algunas veces	9	2	43%
Solo unas pocas veces	2	3	10%
Nunca	-	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	2,0	1,4	Bajo

Figura 21 Promedio respuesta pregunta 14



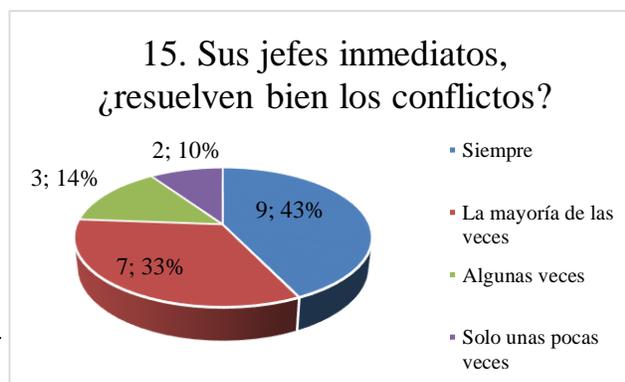
Fuente: Elaboración propia, 2021

Por lo que se refiere a la pregunta 14 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, esta indica que el 43% expresa ayudar a su compañero, siento esta misma sensación con sus pares laborales, y el 24% percibe siempre o la mayoría de las veces una colaboración mutua entre compañeros.

Esto infiere que la unión entre compañeros es óptima, presentándose buenas relaciones interpersonales, sintiendo el grupo de trabajo como una gran familia, articulada y preocupada por cada uno de sus miembros.

Tabla 30 Apreciación pregunta 15, apoyo social y calidad del liderazgo

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	9	0	43%
La mayoría de las veces	7	1	33%
Algunas veces	3	2	14%
Solo unas pocas veces	2	3	10%
Nunca	-	4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	0,0	0,9	Bajo

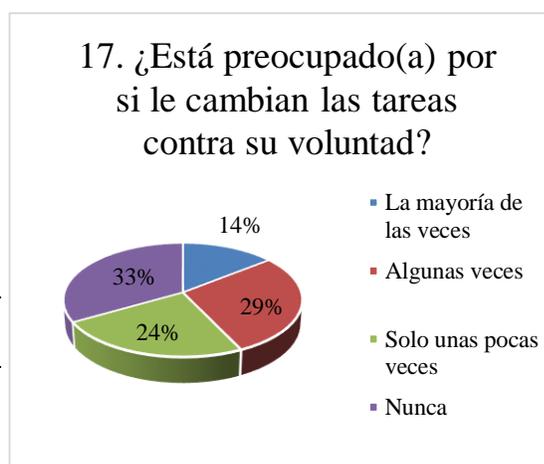
Figura 22 Promedio de respuestas pregunta 15

Fuente: Elaboración propia, 2021

En cuanto a la pregunta 15 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, el 43% manifiesta siempre que sus jefes resuelven bien los conflictos cuando se presenta, utilizando los mecanismos definidos para estudio y análisis de los sucesos conflictivos. Dado que, existe buena comunicación asertiva y empática entre compañeras, y se favorece resolver los conflictos sin llevar a un mandato superior para la investigación y sanción.

Tabla 31 Apreciación pregunta 17, compensaciones

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	0	4	0%
La mayoría de las veces	3	3	14%
Algunas veces	6	2	29%
Solo unas pocas veces	5	1	24%
Nunca	7	0	33%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	0,0	1,2	Bajo

Figura 23 Promedio de respuesta pregunta 17

Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta los resultados de la pregunta 17 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, esta indica un nivel de riesgo muy bajo, en la cual, el 33% manifiesta que nunca se preocupa si ocurre un cambio de tarea contra su voluntad, mientras el 29% lo hace algunas veces y el 24% algunas pocas veces.

Tabla 32 Apreciación pregunta 18, compensaciones

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	4	0	19%
La mayoría de las veces	7	1	33%
Algunas veces	7	2	33%
Solo unas pocas veces	3	3	14%
Nunca		4	0%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
1,0	1,0	1,4	Bajo

Figura 24 Promedio de respuesta pregunta 18



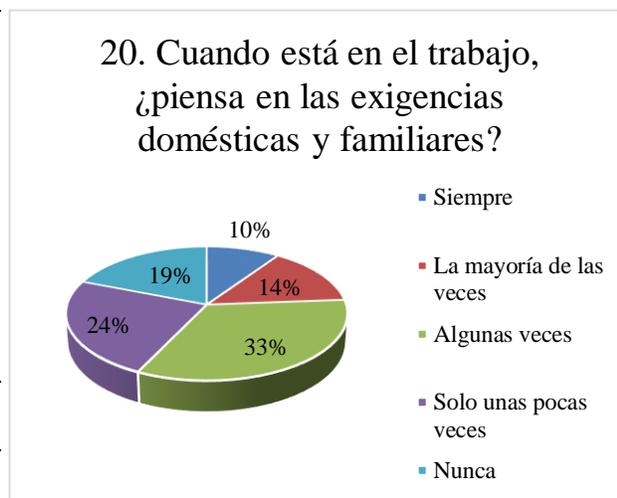
Fuente: Elaboración propia, 2021

La pregunta 18 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, refleja en sus resultados un nivel de riesgo bajo. En lo cual, con el 33% en dos variables, los trabajadores expresan sentir el reconocimiento de sus superiores la mayoría de las veces y algunas veces.

Además, el 19% siente este reconocimiento siempre de sus jefes inmediatos, expresado por ellos, mayor motivación y compromiso con su trabajo.

Tabla 33 Calificación pregunta 20, doble presencia

Resultado	Frecuencia	Calificación	Porcentaje
Siempre	2	4	10%
La mayoría de las veces	3	3	14%
Algunas veces	7	2	33%
Solo unas pocas veces	5	1	24%
Nunca	4	0	19%
Media	Moda	Media aritmética	Nivel de riesgo
2,0	2,0	1,7	Bajo

Figura 25 Promedio de respuesta pregunta 20

Fuente: Elaboración propia, 2021

De acuerdo con la pregunta 20 del cuestionario riesgo psicosocial aplicado, el 33% de la población objeto de estudio manifiesta pensar algunas veces en las exigencias domésticas y familiares, el 24% solo lo hace unas pocas veces y el 19% nunca. Por ende, el promedio general de valoración cuantitativa es de 1.7 puntos de 5, lo que infiere un nivel de riesgo bajo, a lo cual, se recomienda la planificación y ejecución de acciones de mejora continua que garantice la estabilidad de este aspecto o su progreso paliativo.

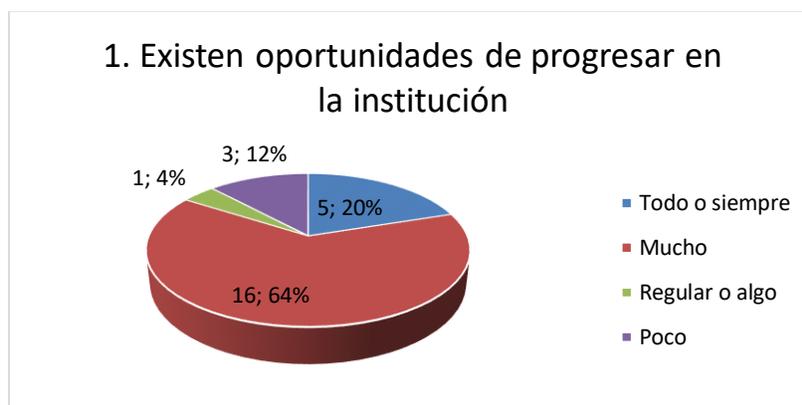
Anexo I: Tablas y graficas resultado cuestionario clima organizacional

Tabla 34 Valoración cuantitativa, pregunta 1 (Autorrealización)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	16	4	64
Regular o algo	1	3	3
Poco	3	2	6
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	25
3,7	0,8	4	98

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 26 Valoración cualitativa pregunta 1, autorrealización



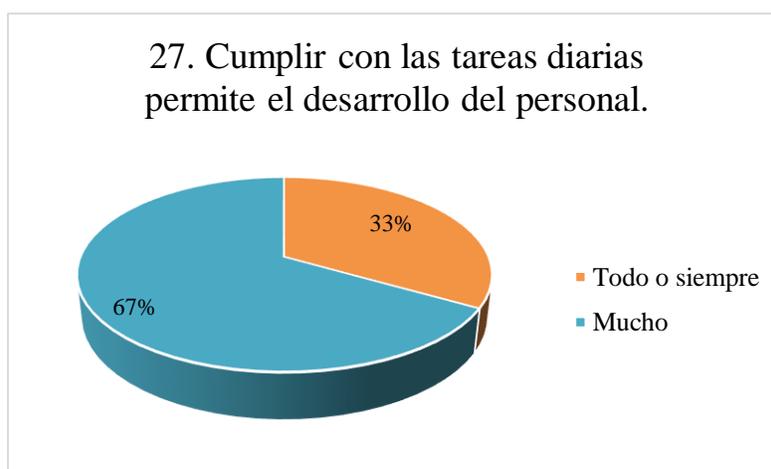
Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta la pregunta la pregunta 1 del cuestionario clima organizacional aplicado, que hace referencia al área autorrealización, muestra que es la pregunta mejor valorada, donde, el 76% de los participantes expresan que existen muchas oportunidades de progreso, indicando esto que tienen una apreciación muy favorable con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca su desarrollo profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Tabla 35 Valoración cuantitativa, pregunta 27 (Autorrealización)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	14	4	56
Regular	0	3	0
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,5	4	91

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 27 Valoración cualitativa pregunta 27, autorrealización

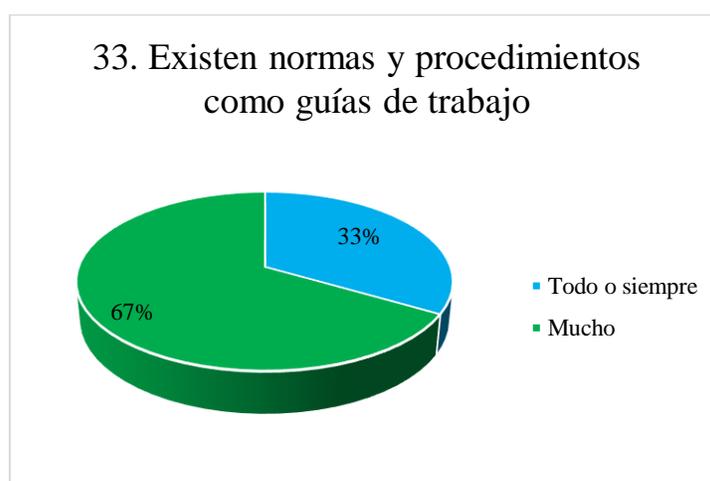
Fuente: Elaboración propia, 2021

De acuerdo con la pregunta 27 del cuestionario clima organizacional aplicado, que hace referencia al área de autorrealización, este indica una interpretación cualitativa muy favorable del clima laboral del CDI, donde, el 66% expresa que cumplir con las tareas diarias muchas veces permite el desarrollo personal y el 33% percibe que siempre se logra. Así mismo, esto indica la percepción muy favorable de las funciones y el cargo desempeñado.

Tabla 36 Valoración cuantitativa, pregunta 33 (condiciones laborales)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	44
Mucho	14	4	56
Regular	0	3	0
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,5	4	91

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 28 Valoración cualitativa pregunta 33, condiciones laborales

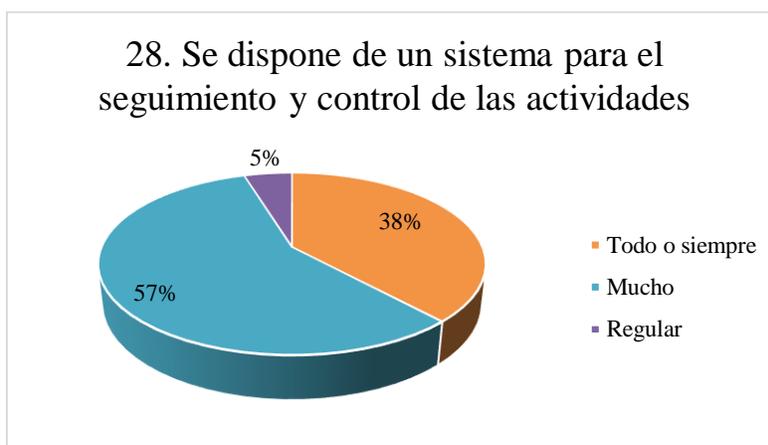
Fuente: Elaboración propia, 2021

Teniendo en cuenta los resultados de la pregunta 33 del cuestionario clima organizacional aplicado, que hace referencia al área condiciones laborales, el 66% de población objeto de estudio enuncia que el CDI muchas veces tiene a la disposición normas y procedimientos de trabajo y el 33% que siempre conoce las normas y procedimientos. Indicando esto, que los trabajadores tienen reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, que hace en los procesos de inducción o capacitación programas durante el año.

Tabla 37 Valoración cuantitativa, pregunta 28 (supervisión)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	8	5	40
Mucho	12	4	48
Regular	1	3	3
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,6	4	91

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 29 Valoración cualitativa pregunta 28, supervisión

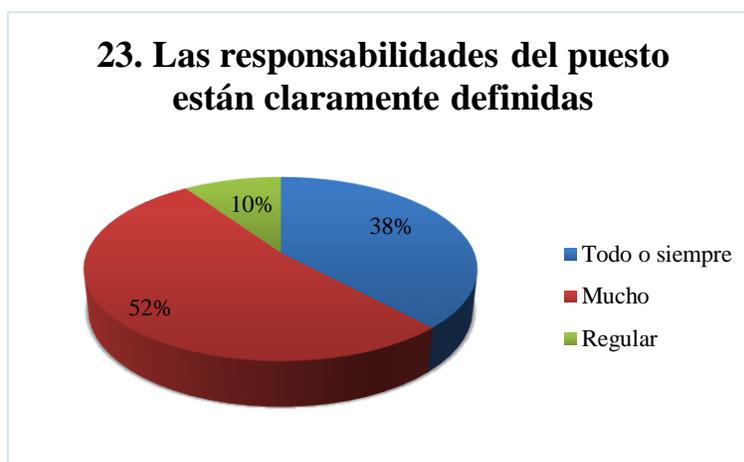
Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 38 Valoración cuantitativa, pregunta 23 (condiciones laborales)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	8	5	40
Mucho	11	4	44
Regular	2	3	6
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,6	4	90

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 30 Valoración cualitativa pregunta 23, condiciones laborales



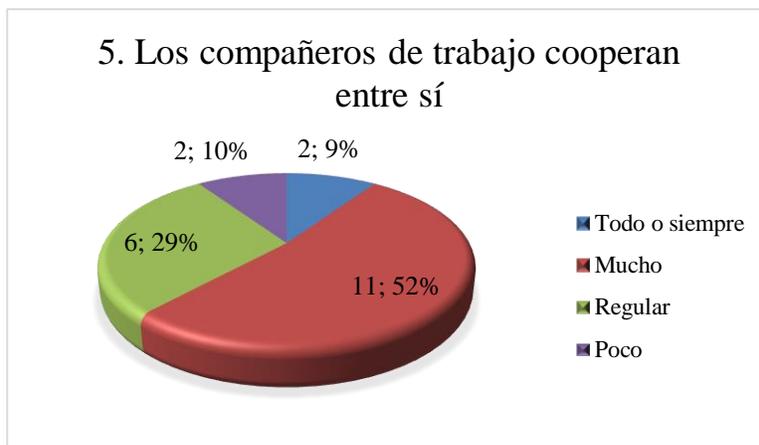
Fuente: Elaboración propia, 2021

Los resultados de la pregunta 23 del cuestionario clima organizacional aplicado, referente al área condiciones laborales, muestra que el 52% expresan que muchas veces se conoce sus responsabilidades y estas están claramente definidas y el 38% comunica que siempre se tiene responsabilidades claramente definidas. Con todo lo anterior expuesto, se infiere que el clima organizacional del CDI está en un nivel plenamente gratificante, manifestado en una interpretación cualitativa favorable. Por lo tanto, a continuación, se resalta los factores con menor valoración.

Tabla 39 Valoración cuantitativa, pregunta 5 (comunicación)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	2	5	10
Mucho	11	4	44
Regular	6	3	18
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,6	0,8	4	76

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 31 Valoración cualitativa pregunta 5, comunicación

Fuente: Elaboración propia, 2021

En la tabla 24, se muestra los resultados obtenidos de la pregunta 5 del cuestionario clima organizacional, que hace referencia al área comunicación, donde, el 52% expresa que muchas veces se observa el trabajo y cooperación entre compañeros y el 21% que esto se hace poco; lo que indica que falta un poco para lograr un ambiente de trabajo gratificante, siendo necesario desarrollar acciones de mejora en aspectos como el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios.

Tabla 40 Valoración cuantitativa, pregunta 14 (comunicación)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	8	4	32
Regular	7	3	21
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,7	0,9	4	77

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 32 Valoración cualitativa pregunta 14, comunicación



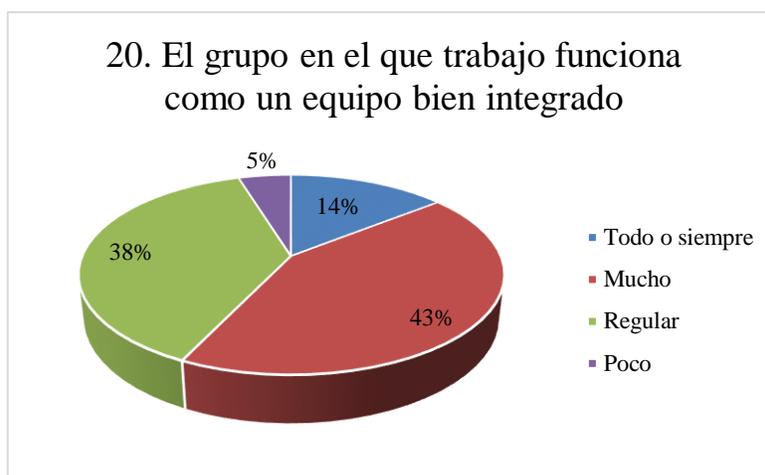
Fuente: Elaboración propia, 2021

Por lo que se refiere a la pregunta 14 del cuestionario clima organizacional aplicado, el 38% expresa que muchas veces se percibe una relación armoniosa entre compañeros, el 33 que es muy pocas veces y el 19% que siempre existe un ambiente de armonía y cooperación entre compañeros. Aunque, la ponderación no indica un riesgo significativo, es esencial realizar actividades de inclusión entre compañeros, mediante el desarrollo de jornadas lúdicas y recreativas, donde, se favorezca la participación del núcleo familiar.

Tabla 41 Valoración cuantitativa, pregunta 20 (involucramiento laboral)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	3	5	15
Mucho	9	4	36
Regular	8	3	24
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,7	0,8	4	77

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 33 Valoración cualitativa pregunta 20, involucramiento laboral

Fuente: Elaboración propia, 2021

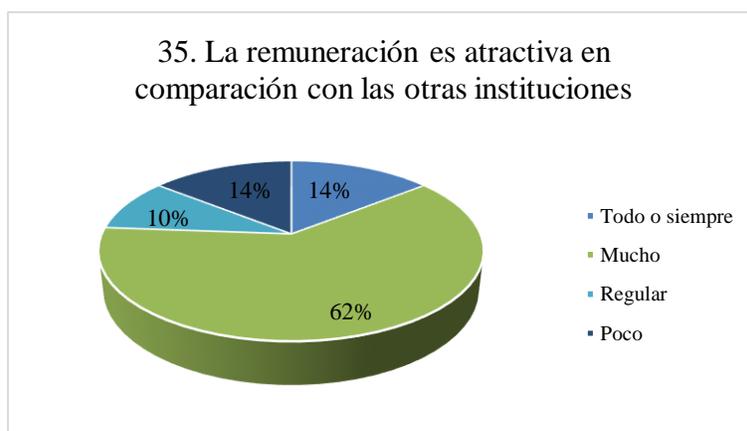
Con respecto a la pregunta 20 del cuestionario clima organizacional aplicado, que hace referencia al área involucramiento laboral, el 42% expresa que muchas veces el equipo de trabajo funciona de forma integrada, el 38% que muy pocas veces y el 14% percibe que el grupo de trabajo el cual hace parte funcionada de manera integrada, como un solo equipo.

En lo cual, el CDI, debe de establecer acciones estratégicas para los trabajadores logren su identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo.

Tabla 42 Valoración cuantitativa, pregunta 35 (condiciones laborales)

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	3	5	15
Mucho	13	4	52
Regular	2	3	6
Poco	3	2	6
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,8	0,9	4	79

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 34 Valoración cualitativa pregunta 35, condiciones laborales

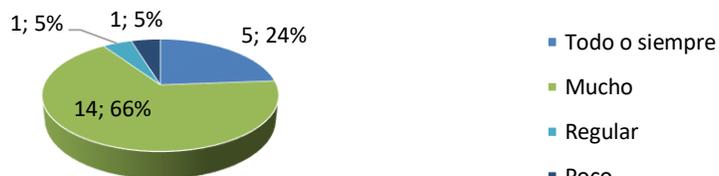
Fuente: Elaboración propia, 2021

La tabla 27, muestra los resultados de la pregunta 35 del cuestionario clima organizacional aplicado, que hace referencia al área condiciones laborales, donde, el 61% denuncia que muchas veces se percibe la remuneración salarial muy atractiva en comparación con otras instituciones, donde, algunas lo perciben siempre y algunas veces con el 14% respectivamente. Por lo tanto, esta pregunta indica en su promedio un riesgo bajo, necesitando crear estrategias para lograr un promedio altamente gratificante y un ambiente laboral muy favorable.

Pregunta 2

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	14	4	56
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca		1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,7	4	86

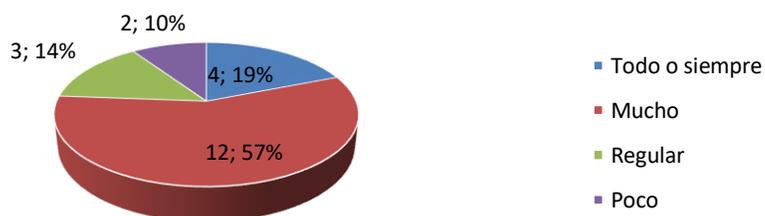
2. Se siente compromiso con el éxito en la institución



Pregunta 3

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	12	4	48
Regular	3	3	9
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca		1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	
3,9	0,9	4	81

3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan



Pregunta 4

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	14	4	56
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca		1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	
4,0	0,7	4	84

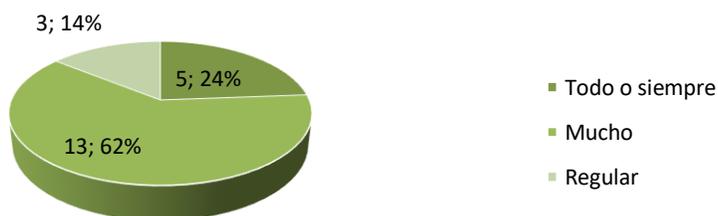
4. Hay acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo



Pregunta 6

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	13	4	52
Regular	3	3	9
Poco		2	0
Ninguno o nunca		1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,6	4	86

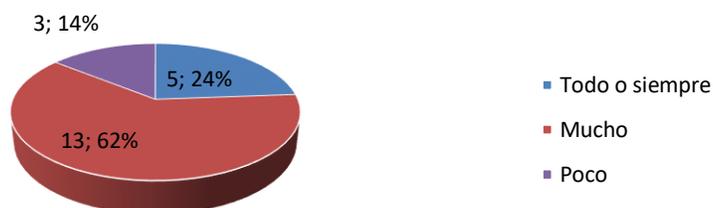
6. El superior se interesa por el éxito de los colaboradores



Pregunta 7

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	13	4	52
Regular	0	3	0
Poco	3	2	6
Ninguno o nunca		1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,9	4	83

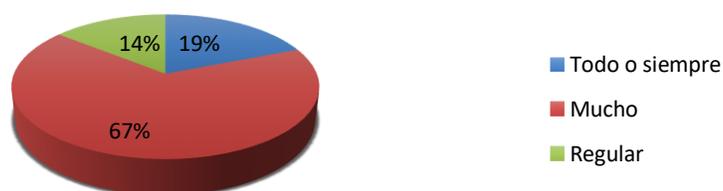
7. Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo



Pregunta 8

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	14	4	56
Regular	3	3	9
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,6	4	85

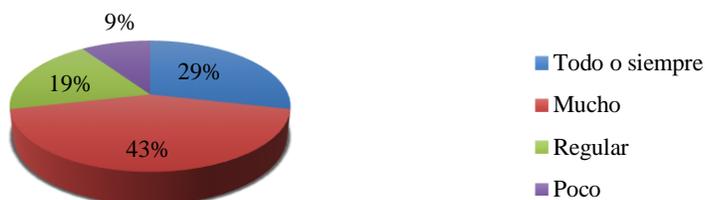
8. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo



Pregunta 9

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	9	4	36
Regular	4	3	12
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,9	0,9	4	82

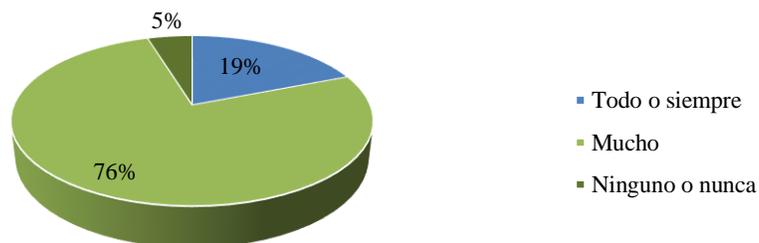
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente



Pregunta 10

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	16	4	64
Regular	0	3	0
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	1	1	1
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,8	4	85,00

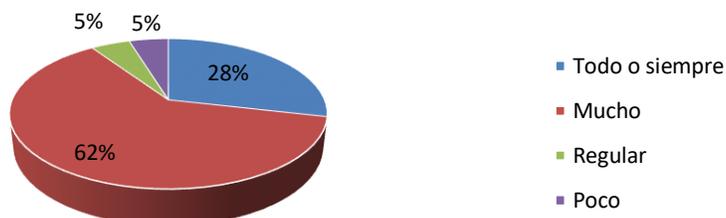
10. Los objetivos de trabajo son retadores



Pregunta 11

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	13	4	52
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	1,0	4	87

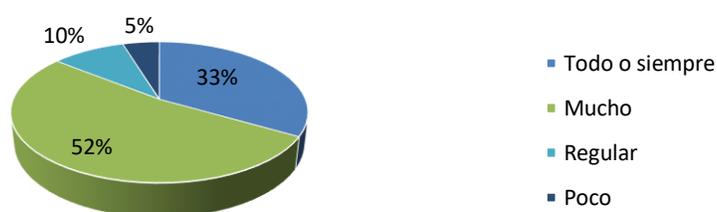
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo



Pregunta 12

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	11	4	44
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,8	4	87

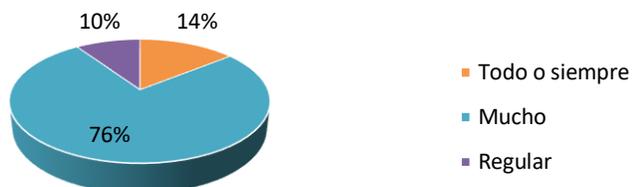
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución



Pregunta 13

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	3	5	15
Mucho	16	4	64
Regular	2	3	6
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,5	4	85,00

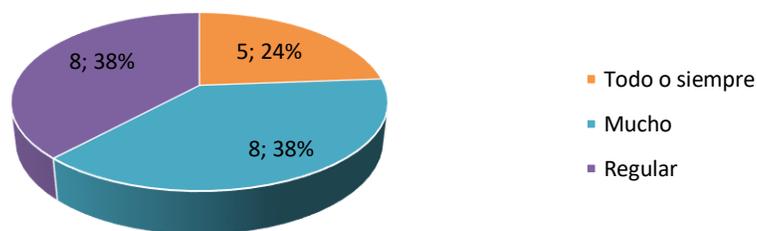
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas



Pregunta 15

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	8	4	32
Regular	8	3	24
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,9	0,8	4	81

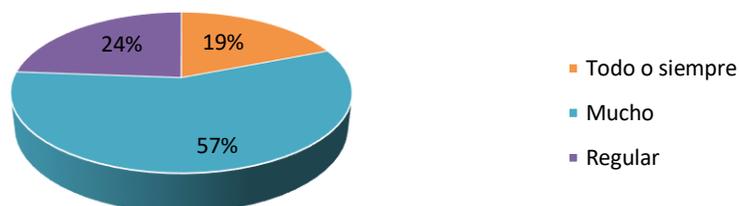
15. Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad



Pregunta 16

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	12	4	48
Regular	5	3	15
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,7	4	83

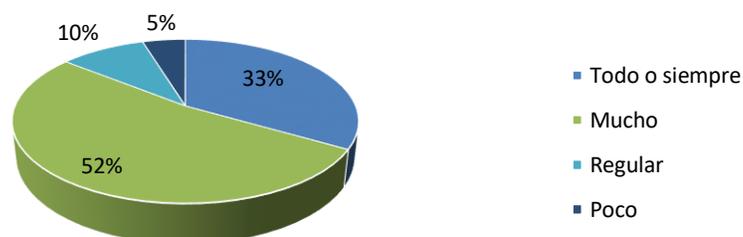
16. Se valoran los altos niveles de desempeño



Pregunta 17

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	11	4	44
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,8	4	87

17. Los colaboradores están comprometidos con la organización



Pregunta 18

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	12	4	48
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,7	4	88

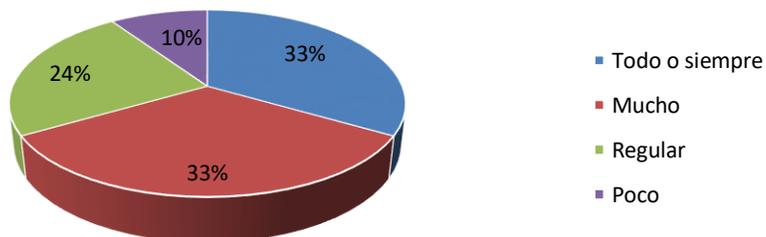
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo



Pregunta 19

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	7	4	28
Regular	5	3	15
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,9	1,0	5	82

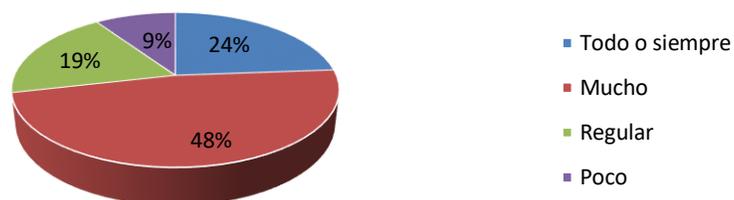
19. Existen diferentes canales de comunicación



Pregunta 21

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	10	4	40
Regular	4	3	12
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,9	0,9	4	81

21. Los superiores expresan reconocimiento por los logros



Pregunta 22

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	12	4	48
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,7	4	88

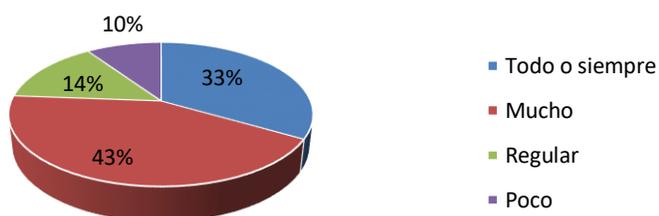
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día



Pregunta 24

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	9	4	36
Regular	3	3	9
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,9	4	84

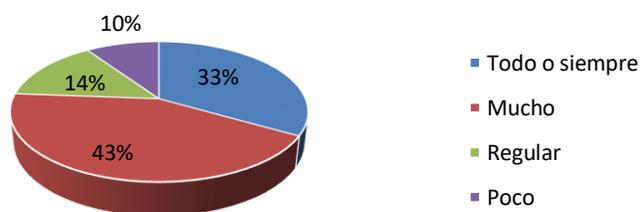
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía



Pregunta 25

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	9	4	36
Regular	3	3	9
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,9	4	84

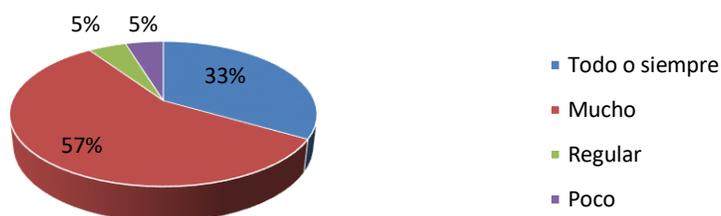
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda



Pregunta 26

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	12	4	48
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,7	4	88

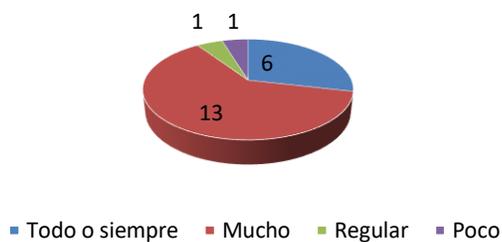
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse



Pregunta 29

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	13	4	52
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,7	4	87

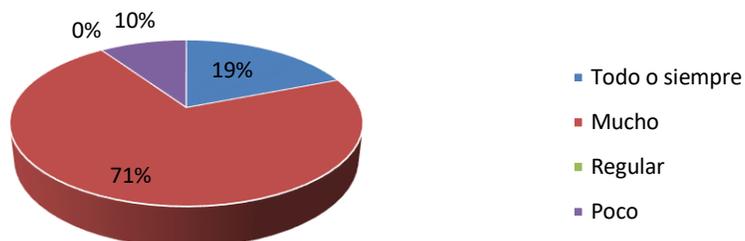
29. En la institución se afrontan y superan los obstáculos



Pregunta 30

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	15	4	60
Regular	0	3	0
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,8	4	84

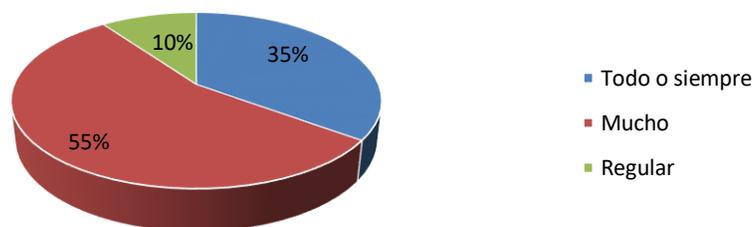
30. Existe buena administración de los recursos



Pregunta 31

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	11	4	44
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,8	4	87

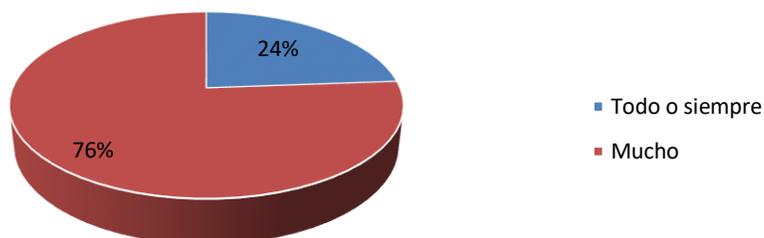
31. Los superiores promueven la capacitación



Pregunta 32

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	16	4	64
Regular	0	3	0
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,4	4	89

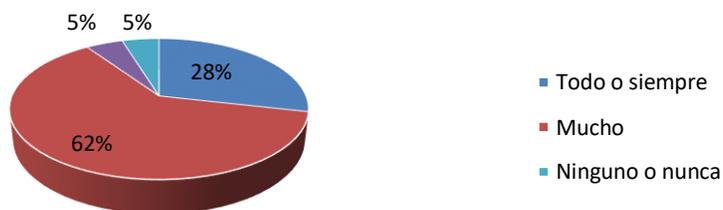
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante



Pregunta 34

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	13	4	52
Regular	0	3	0
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	1	1	1
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	1,0	4	85

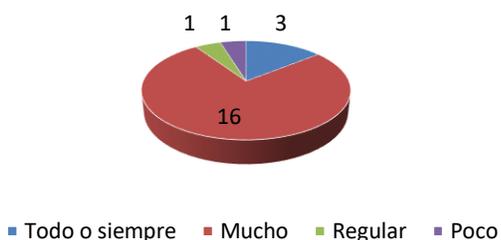
34. La institución fomenta y promueve la comunicación



Pregunta 36

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	3	5	15
Mucho	16	4	64
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,6	4	84

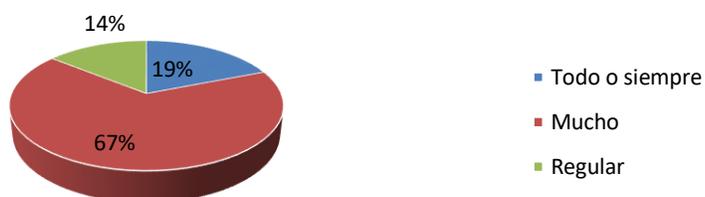
36. La institución promueve el desarrollo del personal



Pregunta 37

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	4	5	20
Mucho	14	4	56
Regular	3	3	9
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,6	4	85

37. Los productos y/o servicios de la organización enorgullecen al personal



Pregunta 38

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	15	4	60
Regular	0	3	0
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,5	4	90

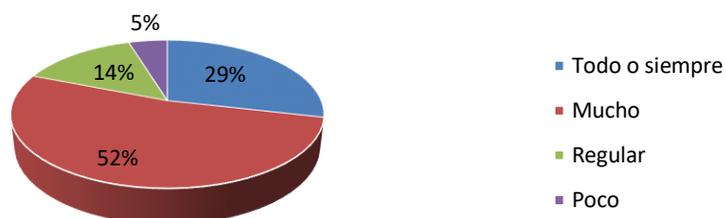
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos



Pregunta 39

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	11	4	44
Regular	3	3	9
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,8	4	85

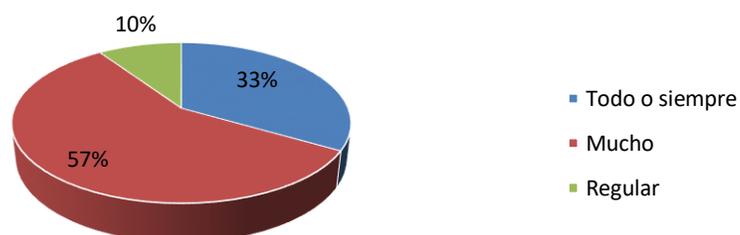
39. El superior escucha los planteamientos que se le hacen



Pregunta 40

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	12	4	48
Regular	2	3	6
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,6	4	89

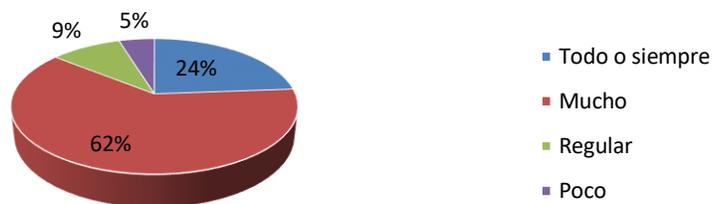
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución



Pregunta 41

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	13	4	52
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,7	4	85

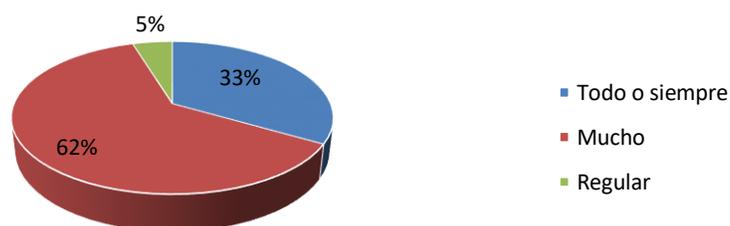
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras



Pregunta 42

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	13	4	52
Regular	1	3	3
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,3	0,6	4	90

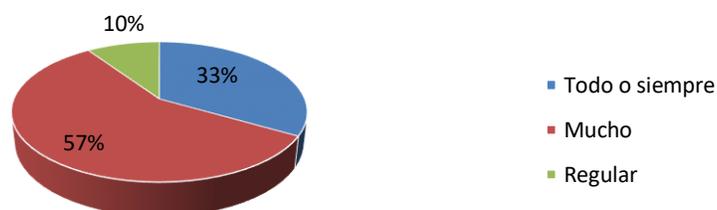
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución



Pregunta 43

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	12	4	48
Regular	2	3	6
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,2	0,6	4	89

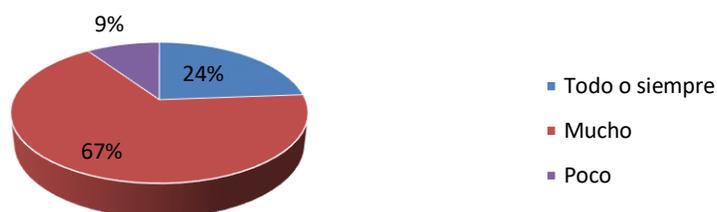
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos



Pregunta 44

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	14	4	56
Regular	0	3	0
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,8	4	85

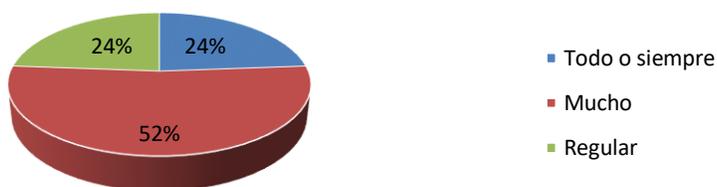
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas



Pregunta 45

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	5	5	25
Mucho	11	4	44
Regular	5	3	15
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,7	4	84

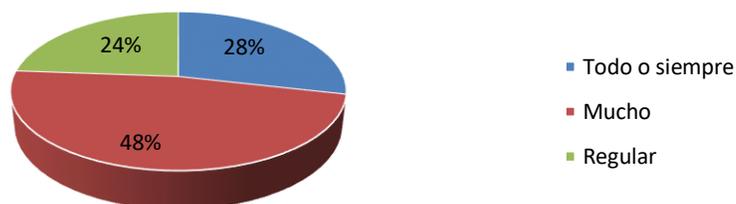
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo



Pregunta 46

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	10	4	40
Regular	5	3	15
Poco	0	2	0
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,0	0,7	4	85

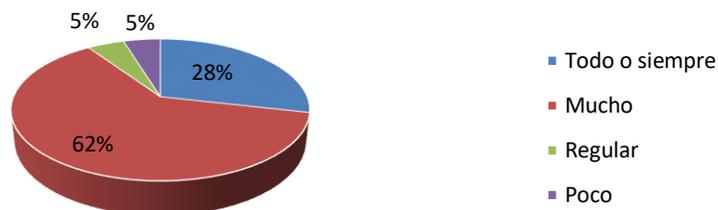
46. Se reconocen los logros en el trabajo



Pregunta 47

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	13	4	52
Regular	1	3	3
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,7	4	87

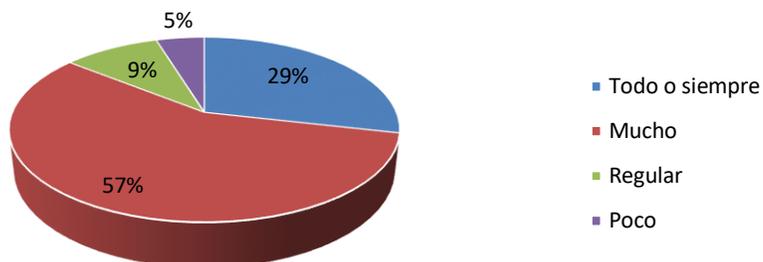
47. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral



Pregunta 48

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	6	5	30
Mucho	12	4	48
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,8	4	86

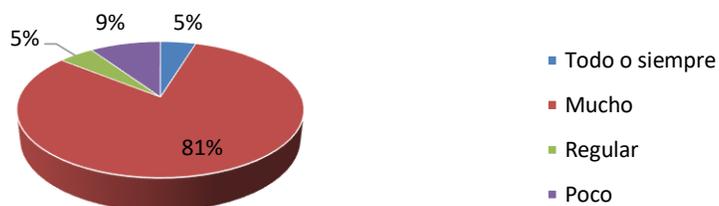
48. Existe un trato justo en la institución



Pregunta 49

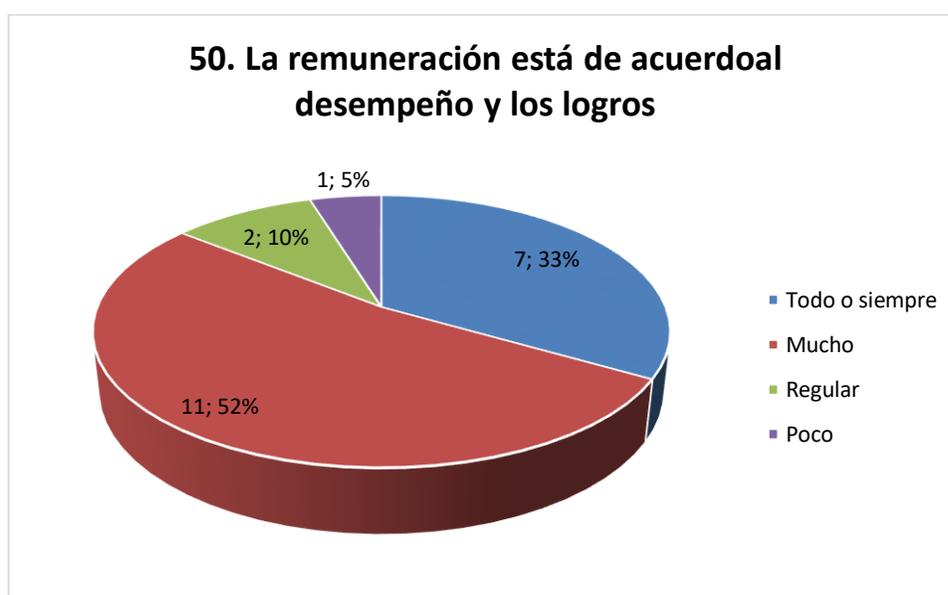
Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	1	5	5
Mucho	17	4	68
Regular	1	3	3
Poco	2	2	4
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
3,8	0,7	4	80

49. Se conocen los avances en otras áreas de la institución



Pregunta 50

Resultado	Frecuencia	Calificación	Puntaje
Todo o siempre	7	5	35
Mucho	11	4	44
Regular	2	3	6
Poco	1	2	2
Ninguno o nunca	0	1	0
Media Aritmética	Desviación Estándar	Moda	21
4,1	0,8	4	87



Anexo J: Plan de mejora propuesto para CDI un Mundo Mágico de Color de Zarzal

Con base en los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario riesgo psicosocial y clima organizacional, el análisis y la categorización de las necesidades se propone una serie de acciones estratégicas con enfoque de promoción y prevención, debido al que el riesgo psicológico es un factor de estudio intelectual y una radica en elemento físico que se pueda adecuar con manipulación directa, por lo tanto, se comprende en tareas de capacitación, socialización y control administrativo, previendo de la capacidad, técnicas y herramientas para que el trabajador pueda afrontar jornadas de alta demanda, control y carga emocional.

Por esta razón, las acciones representan un mecanismo esencial para reducir el nivel de riesgo, suprimir algunas dificultades y amenazas latentes en el ambiente de trabajo, y posibilitando en uso de oportunidades y ventajas para obtener el éxito en el cumplimiento de toda labor. Teniendo en cuenta el tiempo y las acciones a ejecutar, se presenta un cuadro con plazo de ejecución para el cumplimiento de las estrategias acorde al nivel de riesgo identificado.

Tabla 43: Plazos de ejecución (nivel de valorización) riesgo psicosocial

Nivel	Calificación Numérica	Calificación Cualitativa	Prioridad	Plazo
I	0	Sin riesgo (5 dimensiones en riesgo bajo)	Mínima, Mejorar si es posible	Ninguno
II	1	Riesgo medio (1 dimensión en riesgo medio)	Corregir	3 meses
III	2	Alto nivel 1 (1 o 2 dimensiones en riesgo alto)	Adoptar medidas de control	3 meses
IV	3	Alto nivel 2 (3 dimensiones en riesgo alto)	Control y corregir	1 mes
V	4	Alto Nivel 3 (4 o 5 dimensiones en riesgo alto)	Inminente, corregir de inmediato	De inmediato

Fuente: Elaboración propia, 2019

El CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal, revisa y analiza las acciones estratégicas propuestas y dispondrá a su interpretación los recursos humanos, técnicos y financieros para el seguimiento y control del cumplimiento de las medidas de promoción y prevención en salud, de igual forma, cambiará o aplicará cada actividad acorde al plan propuesto.

Los costos presentados en cada actividad hacen referencia al pago por hora a un profesional en salud, psicología o área a fin con la seguridad y salud en el trabajo, al igual, el costo de la dotación y el diseño de algunos programas se realiza acorde a la necesidad, tiempos, riesgo identificado y recursos necesarios para su ejecución, necesitando un estudio minucioso de las condiciones laborales.

Por ende, el CDI dispondrá de los espacios para la socialización y capacitación, permitiendo el dialogo, análisis y reflexión de las necesidades, teniendo en cuenta las recomendaciones de consultores y trabajadores.

Es así, que la eficacia de las acciones planteadas corresponde a la gerencia y en coordinación con los jefes de área, como se establece en el Decreto Único del Sector Trabajo, capítulo 6, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, artículo 2.2.4.6.11, donde se expresa que “el empleador debe definir el programa de capacitación anual en SST, los recursos y el personal que realizara las capacitaciones” ... disponiendo de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo con ejecución y revisión anual.

A continuación, se presentan el plan de acción, detallando las diferentes actividades, recursos necesarios para su cumplimiento y el plazo recomendado para su ejecución.

Tabla 44 Medidas preventivas y de promoción, dimensiones críticas riesgo psicosocial

No.	Dimensión	Variable	Objetivo	Acciones	Costos
1	Exigencia psicológica Cantidad de trabajo asignado y requerimiento psicofísicos a los que el trabajador se somete a lo largo de la jornada laboral.	Carga de trabajo: Esfera psicoemocional.	Fortalecer la capacidad de control emocional en el trabajador.	Capacitación del personal en estrategias para el control emocional, técnica de respiración y otras, con la finalidad de lograr mayor capacidad de control.	\$160.000
		Carga de trabajo: Atención constante.	Flexibilizar el proceso de trabajo y disponer de espacios para el descanso	Diseño de programa de medicina preventiva y salud en el trabajo. Diseño de programa pausas activas, planificando trabajo diario para el descanso de cinco minutos dos veces al día.	\$100.000 \$90.000
		Relaciones interpersonales y libertad para la toma de decisiones.	Facilitar sistema de participación y comunicación del personal, asimismo, como el desarrollo de habilidades para excelencia.	Mecanismo de participación y socialización del trabajador. Sistema de comunicación interno y externo, procedimiento de comunicaciones y nivel de mando. Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo. Política en promoción y desarrollo.	\$50.000 \$90.000 \$100.000 \$50.000
3	Compensaciones y estima: estabilidad, reconocimiento en el trabajo y valoración positiva por el trabajador.	Estabilidad de empleo	Favorecer el reconocimiento de la labor bien cumplida y valorar el trabajo dinámico y en equipo.	Establecer medida de reconocimiento laboral.	\$50.000
		Reconocimiento en el trabajo		Garantizar la estabilidad contractual y salarial en lo posible	\$0
4	Doble presencia: preocupación por las labores del hogar y el trabajo.	Flexibilidad para coordinar el trabajo y la vida	Diseñar procedimientos de trabajo flexibles	Diseño y/o actualización de procedimientos de trabajo, manuales y normas, con énfasis en madres y padres con alta responsabilidad en el hogar.	\$120.000
				Total, presupuesto	\$810.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 45 Medidas de acción, mejoramiento continuo

No.	Dimensión	Variable	Objetivo	Acciones	Costos
4	Apoyo social y calidad del liderazgo: Calidad del apoyo de compañeros y jefes para la realización del trabajo	Claridad de rol	Socializar la estructura de mando	Capacitar mediante inducción y reinducción aspectos como nivel de mando, organigrama, ruta de quejas, funciones y responsabilidades.	\$30.000
		Información y comunicación	Diseñar o actualizar canales de comunicación	Diseño y/o actualización de canales de información y comunicación interna y externa, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación (intranet, correo electrónicos, redes sociales, etc.), con énfasis en los procedimientos y planes.	\$80.000
		Apoyo social de los superiores	Integrar los niveles de mando	Capacitación y socialización en jefes y directivos de la importancia en el apoyo social a sus colaboradores.	\$60.000
		Apoyo social entre compañeros	Facilitar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo	Disposición y cumplimiento de los estatutos en Seguridad y Salud en el Trabajo, facilitando la participación en el liderazgo y la gestión de grupos integrados para el cuidado de la salud integral del trabajador (comité de convivencia laboral y comité paritario de la seguridad y salud en el trabajo).	\$70.000
5	Cultura organizacional	Involucramiento laboral	Favorecer la integración y vinculo psicoafectivo	Jornadas de integración, como encuentros lúdicos, culturales y sociales (participación del núcleo familiar).	-
				Revisar los protocolos, procedimientos, manuales y reglamentos establecidos en el CDI, para flexibilizar en su desarrollo operativo, en relación al cumplimiento misional y el logro de metas.	\$50.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 44-1 (Continuación)

No.	Dimensión	Variable	Objetivo	Acciones	Costos
6	Cultura organizacional y riesgo psicosocial	Promoción y prevención	Establecer acciones para garantizar el máximo estado de bienestar físico, psicológico y social del trabajador.	Diseñar y/o actualizar políticas en Seguridad y Salud en el Trabajo, recompensa, bienestar laboral, gestión del riesgo y gestión de amenazas.	\$90.000
				Diseñar y/o actualizar mecanismos de vigilancia a la salud, como programa del riesgo psicosocial vinculado al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del CDI.	-
				Garantizar siempre la excelencia en el servicio siguiendo las recomendaciones y el diseño del Sistema de Gestión en Calidad.	-
7	Cultura organizacional	Comunicación	Diseñar mecanismos de comunicación interna	Disposición de canales como grupo en WhatsApp o Facebook para comunicar hechos de interés o importantes para el grupo de trabajo, facilidad la comunicación formal e informal.	\$30.000
				Dotación de elementos de protección personal y capacitación en el uso eficiente de los mismos (cuando se requiere y con base en el análisis de la identificación y evaluación y estimación del riesgo).	- (matriz de elementos de protección personal)
8	Cultura organizacional	Condiciones laborales	Mejorar las condiciones laborales	Disponer espacio para el encuentro y descanso del trabajador.	-
				Identificación y evaluación de factores de riesgo en el trabajo (metodología de preferencia)	\$250.000
				Ejercer controles de ingeniería en aspectos locativos y estructurales de las áreas de trabajo	\$80.000
				Realizar inspecciones de seguridad y de higiene.	\$80.000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 44-2 (Continuación)

No.	Dimensión	Variable	Objetivo	Acciones	Costos
9	Cultura organizacional	Involucramiento laboral	Garantizar el bienestar social	Diseño de plan de bienestar laboral, motivando la participación y el vínculo entre compañeros y jefes.	\$60.000
			Favorecer el liderazgo en los equipos de trabajo	Identificar y capacitar a las personal que muestran liderazgo en su equipo de trabajo, con énfasis en calidad, servicio al usuario eficiente, y con vínculo de canal de comunicación con la gerencia.	\$80.000
10	Cultura organizacional	Supervisión	Favorecer la calidad en el servicio y supervisión proactiva	Capacitar al trabajador de manera frecuente en atención al usuario, responsabilidad y logro de metas y objetivos. De igual forma, socializar del mecanismo de trabajo, turnos de descanso y limpieza de su puesto.	-
				Actualizar el reglamento, normas y protocolos de trabajo y diseño de un plan de supervisión y auditoría, favoreciendo la entrega de informes semestrales sobre el rendimiento en funciones y responsabilidades del cargo.	\$40.000
11	Cultura organizacional	Involucramiento laboral	Mejorar la convivencia	Capacitar los trabajadores en temas de resolución de conflictos, acoso y socializar los mecanismos para presentar quejas por posible acoso laboral o abuso de mando.	\$40.000
				Diseñar política de convivencia laboral, y el vínculo de acciones al programa de medicina preventiva y salud en el trabajo.	\$30.000
				Total, presupuesto	\$810000

Fuente: Elaboración propia, 2019

Las medidas de acción establecidas tienen un precio aproximado de \$1.880.000, y su ejecución se realiza acorde a la planificación del CDI y coordinación de aplicación de las mismas en el trabajo anual, y que se puede vincular al plan de capacitación y entrenamiento, definiendo las fechas y recursos a utilizar, además, se adecua al presupuesto establecido por el CDI acorde al rubro dispuesto.

En complemento, se establecen una serie de acciones que se vincula al mejoramiento de las condiciones laborales y de comunicación, las cuales, son con énfasis en:

- En lo posible garantizar la contratación a término indefinido (personal de planta), garantizando el pago al Sistema Integral Social en Salud y acceso a beneficios complementarios como caja de compensación familiar.
- Planificar el gasto y rublo presupuestal para el desarrollo profesional del personal.
- Definir en el plan de capacitación anual, temas como socialización en los procedimientos, manuales, guías y protocolo de trabajo, evaluando la comprensión de los mismos, evitando caer en los extremos de lo estricto y controles excesivos.
- Definir y diseñar un procedimiento de contratación.
- Incluir en el proceso de inducción aspectos organizacionales de la empresa, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas, aptitud y capacidad psicológica para afrontar retos y atender clientes conflictivos.
- Sensibilizar sobre el interés de la empresa, misión y visión, cumpliendo con las promesas y metas.

Vita

Libreros, W. O. (2021). *Identificación de factores psicosociales en el CDI un Mundo Mágico y de Color de Zarzal*. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Buga.