

INTERVENCION SOCIAL REFERENTE A LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES Y PRACTICANTES DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN LABORAL DE BUCARAMANGA

SERGIO ANDRES RANGEL TORRES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2015

INTERVENCION SOCIAL REFERENTE A LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES Y PRACTICANTES DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN LABORAL DE BUCARAMANGA

SERGIO ANDRES RANGEL TORRES

Trabajo de grado para optar al título de  
Trabajador social

Directora

YESENIA OLARIS OÑATE FLÓREZ

Docente cátedra UIS

Trabajadora Social

Esp. Salud Ocupacional

Esp. Gestión para el Desarrollo Humano

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2015

## CONTENIDO

	Pagina
INTRODUCCION.....	12
1. DEFINICION DEL PROBLEMA.....	14
2. JUSTIFICACIÓN.....	16
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	18
4. MARCO REFERENCIAL.....	19
4. 1. LAS ORGANIZACIÓN COMO UN SISTEMA.....	20
4.2. EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	21
4.3. SALUD LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL MARCO NORMATIVO COLOMBIANO .....	22
5. DISEÑO METODOLOGÍCO.....	26
5.1. PRIMERA FASE, ACERCAMIENTO A LA INSTITUCIÓN.....	26
5.2. SEGUNDA FASE, REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	26

5.3. TERCERA FASE, DISEÑO Y PRESENTACION DEL INSTRUMENTO.....	27
5.4. CUARTA FASE, MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ANÁLISIS.....	28
5.5. QUINTA SOCIALIZACION Y PROPUESTA.....	28
6. RESULTADOS.....	30
6.1. PRIMERA FASE, ACERCAMIENTO A LA INSTITUCIÓN.....	30
6.2. SEGUNDA FASE, REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	30
6.3. TERCERA FASE, DISEÑO Y PRESENTACION DEL INSTRUMENTO...	31
6.4. CUARTA FASE, MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ANÁLISIS.....	33
6.4.1. Características de la organización del trabajo, jornada de trabajo.....	33
6.4.2. Gestión organizacional, interface persona.-tarea.....	36
6.4.3. Características del grupo social de trabajo.....	38
6.4.4. Condiciones de la tarea.....	40
6.5. QUINTA FASE, SOCIALIZACION Y PROPUESTA.....	42
6.5.1. Socialización, grupo focal.....	42
6.5.2. Propuesta.....	48
7. EVALUACION.....	49

8. CONCLUSIONES.....	51
9. RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	56

## LISTA DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1. Normas influyentes.....	23
Tabla 2. Relación de normativas y la construcción del cuestionario.....	31
Tabla 3. Porcentajes, componente uno.....	33
Tabla 4. Porcentajes, componente dos.....	36
Tabla 5. Porcentajes, componente tres.....	38
Tabla 6. Porcentajes, componente cuatro.....	40
Tabla 7. Grupo focal componente uno.....	43
Tabla 8. Grupo focal componente dos.....	45
Tabla 9. Grupo focal componente tres.....	46
Tabla 10. Grupo focal componente cuatro.....	47

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: Cuestionario desde el área social para la identificación de riesgos psicosociales.....	Página 56
ANEXO B: Metodología del Grupo focal.....	59

## RESUMEN

**TITULO:** INTERVENCION SOCIAL REFERENTE A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES Y PRACTICANTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN LABORAL DE BUCARAMANGA\*

**AUTOR:** SERGIO ANDRES RANGEL TORRES\*\*

**PALABRAS CLAVE:** Riesgo psicosocial, trabajo, clima laboral

### DESCRIPCIÓN

El trabajo es la tarea a la que los seres humanos dedican casi la mayor parte de sus vidas y éste mismo debe desarrollarse en condiciones dignas y justas para las personas. Cada relación social entre personas o grupos constituidos que integren empresas, organizaciones u colectivos trae consigo la presencia de factores de riesgo psicosocial, por lo que la identificación y discusión de los mismos debe ser de interés prioritario para quienes conforman estas agrupaciones. Los anteriores conceptos son reglamentados dentro de las normativas Colombianas, por lo tanto es responsabilidad del empleador dar un paso al frente en la identificación, monitoreo, evaluación y tratamiento adecuado de las problemáticas psicosociales que se generen dentro del espacio laboral, no solo por el cumplimiento legal, si no elementalmente por la relación que tienen las situaciones generadas en el trabajo con el bienestar en el desarrollo emocional y cognitivo de los trabajadores, su socialización y la vida familiar.

Por lo anterior y dada la importancia de la salud en el trabajo, se decide realizar un proceso para identificar el estado actual de las realidades que se forjan dentro del Centro de Atención Laboral, entre los trabajadores y entre éstos mismos con los usuarios, llevando a cabo acciones que permitieron develar los factores de riesgos psicosociales que se generan en la dinámica interna de esta organización, para visibilizarlos, discutirlos y lograr un debate que logre nutrir las relaciones y fortalecer el equipo de trabajo del CAL.

---

\* Trabajo de grado

\*\*Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director: Yesenia Olaris Oñate Flórez

## ABSTRACT

**TITLE:** SOCIAL INTERVENTION RELATING TO THE PSYCHO-SOCIAL WORKERS AND PRACTITIONERS OF WORK CENTER RISK FACTORS OF BUCARAMANGA \*

**AUTHOR:** SERGIO ANDRES RANGEL TORRES\*\*

**KEY WORDS:** Psychosocial, work, working environment risk

### **DESCRIPTION:**

The work is the task to which human beings spend almost most of their lives and this same must develop in decent and fair conditions for the people. Every social relationship between people or groups constituted that integrate companies, organizations or collective brings with it the presence of psychosocial risk factors, so that the identification and discussion of them should be of priority interest for people who make up these groups. The above concepts are regulated within the Colombian regulations, so it is the employer's responsibility to step to the front in the identification, monitoring, evaluation, and treatment of psychosocial problems that are generated within the workplace, not only for legal compliance, if not elementary for the relationship that have situations generated in the work with welfare in emotional and cognitive development of the workers, their socialization and family life.

By the above and given the importance of health in the workplace, decide to carry out a process to identify the current state of the realities that are forged within the labor Service Center, among workers and between these same users, actions that allowed to reveal the factors of psychosocial risks that arise in the internal dynamics of this organization to visualize them, discuss them and achieve a debate that will nurture relations and strengthen the work of the CAL team.

---

\* Work Degree

\*\*Faculty of Human Science. School of Social Work. Director: Yesenia Olaris Oñate Flórez

## INTRODUCCIÓN

Son varias las preocupaciones y advertencias que realizan los organismos internacionales sobre el manejo de la salud ocupacional en el mundo, por ejemplo la Organización Mundial para la Salud escribe lo siguiente sobre este tema: “Frente al aumento de muertes, heridas y enfermedades relacionadas con el trabajo es necesario desarrollar en todo el mundo una cultura de seguridad preventiva”<sup>1</sup>.

Es esta misma preocupación es la que influye el proceso de identificación e intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores y practicantes del Centro de Atención Laboral, una organización social, sin ánimo de lucro, situada en Bucaramanga, encargada de prestar apoyo jurídico y psicosocial en la temática laboral a las personas y sindicatos que lo requieran y no tengan gran presupuesto para costear una ayuda de este tipo.

Es escogida esta organización porque desde el trabajo social se pretende fortalecer y apoyar procesos que de alguna forma generen beneficio para grupos sociales específicos y estos también tienen que superar conflictos intrínsecos a las relaciones sociales laborales con la intención de reforzar el ejercicio profesional que realizan, pues mediante la apertura de esta temática se develan situaciones no conocidas importantes en la generación de condiciones de trabajo digno, y la tarea de discutir las puede ser importante para forjar conciencia ante las mismas.

Por otra parte con este proyecto se busca proponer un aporte al accionar del trabajo social pues quizás sean pocas las ocasiones en las cuales la carrera se

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud. Comunicado conjunto OMS/Oficina Internacional del Trabajo. El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando, Ginebra, 2005.

concentra en las temáticas del trabajo y en los riesgos que puede generar el mismo. Es entonces como el proceso toma enfoques útiles en la profesión como el sistémico y complementariamente retoma con gran importancia la legislación colombiana referida a la salud ocupacional; es importante que este trabajo pueda ampliar la inquietud por las problemáticas laborales y así impulsar acciones ante su tratamiento.

Para finalizar, en el siguiente trabajo se podrá encontrar un proceso de intervención guiado por la idea de identificación de riesgos psicosociales en los trabajadores, practicantes o colaboradores del CAL, utilizando herramientas como la revisión bibliográfica, la observación, el cuestionario para la recolección de información y el grupo focal como forma participativa de recoger apreciaciones y formular propuestas para mitigar y prever las problemáticas encontradas.

## 1. DEFINICION DEL PROBLEMA

A lo largo de la historia el ser humano se ha reunido en razón a sus ideas o necesidades, la organización moderna es una de estas formas de agrupación, y dentro de esta el trabajo ha adquirido gran relevancia; es éste tan importante que en la actualidad el solo hecho de no tenerlo puede acarrear en las personas una gran percepción de inutilidad y un sin sentido a sus vidas. El desarrollar una tarea en un ambiente laboral comprende el tener que convivir con diferentes situaciones, como horarios, normas, relaciones de poder, trato con usuarios y distribución de labores, entre otras, estas condiciones juntas configuran una dinámica propia para cada organización.

Este conjunto de características se divisan también en la dinámica interna del Centro de Atención Laboral (CAL). En tal entidad el personal se dedica al acompañamiento en la resolución de problemáticas laborales a las personas que requieran el servicio, hecho que hace complejo el manejo de la cuestión organizacional y grupal por cuanto a los acarreos cotidianos de lo que consiste un trabajo, a esto se le suman las dificultades de otras personas llamadas usuarios. Estos acontecimientos manejados de forma deficiente, son los que generan los llamados factores de riesgo psicosocial, los cuales son definidos en Colombia según la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección social como “los aspectos intra laborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. RESOLUCIÓN 002646, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá, D.C. 2008.

Por el impacto que estos factores tienen en la salud de los trabajadores se deben tratar con especial cuidado, ya que su desconocimiento y por lo tanto la imposibilidad de solucionarlos, puede llegar a generar daños en quienes son parte de la comunidad laboral. En Colombia la identificación, la responsabilidad y la prevención de estos factores está reglamentada tal como lo revela el Artículo 6 de la Resolución 002646 de 2008, al precisar que los mismos deben ser evaluados por los empleadores para definir alternativas que permitan su minimización o eliminación. “La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.”<sup>3</sup>

Como se puede denotar, el manejo de esta situación se hace realmente necesaria ya que tiene que ver directamente con la salud de las personas que ejercen sus labores en el CAL y es deber del Trabajador Social como agente que propende por el bienestar y el cuidado de la vida, generar procesos que reproduzcan el interés y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo.

---

<sup>3</sup> COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. RESOLUCIÓN 002646, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá, D.C. 2008.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El ser humano realiza una constante búsqueda de los riesgos que le rodean, ya sea para alejarse de ellos o contenerlos, pero existen espacios que no son muy explorados ni tenidos en cuenta. El trabajo por ejemplo es uno de ellos, posiblemente por el gran valor que le da la sociedad moderna, pero quizás sea uno de los pilares sociales que más generan enfermedades, accidentes y suicidios, situaciones tan comunes en países industrializados como Corea del sur y China<sup>4</sup>. En Colombia la cuestión no es alentadora; en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, por el Ministerio de la Protección Social, se encontró que entre el 20% y 33% de los trabajadores encuestados, manifestaron sentir altos niveles de estrés<sup>5</sup>, factor vinculante para la generación de problemáticas ocupacionales. De esta forma es inevitable que alguna organización o empresa esté exenta de que sucedan situaciones como las nombradas anteriormente, además es muy probable que las mismas no generen espacios donde identificar estos sucesos y mucho menos implementan acciones para el tratamiento temprano de los riesgos laborales, pues a la final el espacio de trabajo tiende a ser desechado como un lugar propicio para aclarar y expresar sentimientos, mas aquellos que no son identificados fácilmente ni con una marca física reveladora.

Hay que tener como premisa, que no es necesario llegar a instancias lamentables como las descritas anteriormente, ya que es muy probable que estas realidades sean evitables, es por ello que la identificación y el trato de los riesgos

---

<sup>4</sup> EL PERIÓDICO, Un periodista infiltrado denuncia las condiciones de trabajo del fabricante chino del iPhone 5. España. Septiembre del 2012.

<sup>5</sup> COLOMBIA, Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo, Bogotá D.C., Julio de 2010

psicosociales deben ser una temática vital entre las organizaciones, las cuales necesariamente están compuestas de seres humanos con sentimientos y problemáticas importantes; el proyecto descrito busca precisamente generar estos procesos de identificación de factores de riesgos psicosociales, para develarlos, exponerlos y analizarlos en búsqueda de la atención y puesta en debate de los mismos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Intervenir de forma positiva en los factores de riesgos psicosociales presentes en la dinámica interna del CAL, por medio de la Identificación y el análisis de los mismos para generar propuestas de forma participativa que permitan mitigar las problemáticas encontradas.

#### **3.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales más relevantes.
- Generar un espacio de discusión con las personas participantes de proceso que permita la retroalimentación de los factores que se han identificado.
- Generar propuestas de mitigación o prevención de las problemáticas encontradas teniendo en cuenta las opiniones generadas durante el espacio de discusión.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 LA ORGANIZACIÓN COMO UN SISTEMA

Los problemas sociales difícilmente se les pueden dar un trato apartándolos de otras situaciones sociales complementarias, los seres humanos a menudo necesitan de otras personas para resolver sus dificultades. Es ésta la más intrínseca razón de por qué el ser humano se identifica como tal, porque se refleja en su par; y al reflejarse los sujetos entre sí reúnen esfuerzos individuales para buscar la potenciación de los suyos; desde otro punto de vista deciden resolverse de formas más impersonales y burocráticas. Es entonces como el mundo contemporáneo se organiza y hace que la búsqueda de apoyo o la idea de salir adelante y superarse, se realice por medio de estados, instituciones, sistemas de salud, cooperativas, redes, colectivos o grupos. Es a esta aglomeración de personas en búsqueda de un bien común a lo que se le llama sistema, o como lo define Jesús Viscarret:

“Un sistema es una organización de elementos unidos por algún tipo de interacción o dependencia formal. Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente. A través de dicha interacción, los componentes forman parte de un todo, que es superior a la suma de las partes.”<sup>6</sup>

Por otra parte no toda relación entre personas se podría considerar como un sistema; Idalberto Chiavenato propone tres características por las cuales se indica si una agrupación se le puede considerar como tal:

---

<sup>6</sup> VISCARRET, Jesús. modelos y métodos de intervención en trabajo social. Alianza editorial. Madrid 2007 p. 336

- “1. Hay personas capaces de comunicarse
2. Están dispuestas a actuar conjuntamente, y
3. Desean obtener un objetivo común.”<sup>7</sup>

Al observar las características anteriores se podrían identificar algunos sistemas existentes en la cotidianidad como la familia, la universidad o el trabajo, en este último se adhiere el Centro de Atención Laboral, el cual es visto como un sistema generado por la dinámica del mismo, es decir las personas que allí confluyen se relacionan a través de los sucesos que les impone los horarios y los espacios de su forma de sustento o relaciones de producción, las cuales se caracteriza en gran medida por el trato con personas con situaciones laborales jurídicas y psicosociales bastante deterioradas. Esta labor como todas las que realiza el ser humano afectan de una u otra forma psicológicamente a la persona que la realiza, además de la atención a los usuarios y la correlación con el mismo, es decir con las situaciones que se generan de tipo organizativo, sentimental, laboral y de amistad, son claramente situaciones generadoras de factores de riesgo psicosocial.

---

<sup>7</sup> CHIAVENATO, Idalberto, administración de recursos humanos. McGraw-Hill interamericana, s.a. Santa fe de Bogotá. Colombia. 2000, p. 6

## 4.2 EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Al preguntar qué es el trabajo a las personas de seguro responderán, que es la forma por la cual acceden a su sustento, lo que es cierto, pero esta acción va mucho más allá, el trabajo estructura la vida del ser humano y su forma de relacionarse con el mundo, indicando por ejemplo: en qué momento comer, comunicarse y hasta dormir. “El trabajo no solo organiza la vida del individuo, sino que la misma vida social se estructura principalmente en función del trabajo”<sup>8</sup>, no es extraño entonces, que este mismo, influya al ser humano en cuestiones tan profundas como sus sentimientos, de hecho trabajar no sólo es el hecho de transformar la naturaleza sino que también esta acción influye en el mismo actuar del ser humano, es decir también se transforma la persona en el intento de trabajar, y cuando esta mutación interviene de forma negativa en las personas es relacionada directamente con los factores de riesgo psicosocial, los cuales como lo señalan diversos autores dentro de la dinámica organizacional tienen que ver con la organización y distribución del trabajo, la socialización dentro del espacio laboral, relaciones de poder, pirámide organizacional, y la forma en que se da la toman de decisiones. Estos elementos continuamente relacionados entre sí, de una forma nociva, a la larga condicionan la generación de problemáticas respiratorias, gastrointestinales, musculo esqueléticas y psicosociales, siendo éstas últimas las que interesan en este trabajo.

Es importante aclarar que los efectos negativos señalados no son producto de problemas familiares o sociales que pueda conllevar el trabajador con anterioridad o aparte de las tareas que se le señalan en el empleo, aunque estas problemáticas que van más allá del mundo laboral, que son llamadas extra

---

<sup>8</sup>BARÓ, Martín, Acción e ideología: Psicología social desde Centroamérica. UCA Editores. San Salvador. 2001, P. 183

laborales pueden incidir dentro del desempeño de las personas, pero la importancia que se le quiere dar a este proceso es la identificación de los riesgos intra laborales a los que se expone un trabajador por las condiciones a las cuales está expuesto dentro de su labor.

#### **4.3 SALUD LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL MARCO NORMATIVO COLOMBIANO**

Históricamente el sistema económico ha querido desligarse de las leyes laborales, la idea de globalización es un ejemplo de ello, en Colombia los gobiernos de apertura económica ceden cada vez más en esta temática, aunque por medio de leyes se ha querido proteger las condiciones logradas por los trabajadores durante décadas, por ejemplo aunque en el país la ley laboral no era extraña hasta ese entonces, solo hasta la mitad del siglo pasado, data el código sustantivo del trabajo<sup>9</sup>, el cual su función primordial es la de propender por la justicia entre las relaciones emanadas entre trabajadores y empleadores<sup>10</sup>, por su parte la Constitución Nacional incluye dentro de los derechos el del trabajo, e indica que toda persona merece laborar en condiciones dignas y justas, es entonces como no solo era importante tener una ocupación sino que esta se realizase en un ambiente saludable, digno y justo, es por ello que la salud y los riesgos psicosociales empiezan a ser parte del debate nacional y se realizan decretos, resoluciones y leyes dedicadas a esta temática, algunas de estas normativas son retomadas por el actual proceso de identificación de riesgos psicosociales en el Centro de Atención Laboral y serán presentados en la siguiente tabla:

---

<sup>9</sup> JASSIR, Iván. Colombia Presente y futuro del derecho del trabajo: breve historia jurídica del derecho del trabajo en Colombia. Opinión jurídica. Medellín .2010, Vol. 9, N° 18, p. 61.

<sup>10</sup> COLOMBIA. Código Sustantivo del Trabajo, Diario Oficial. Bogotá D.C, 9 de septiembre de 1950.

Tabla 1. Normas influyentes

NORMA	RELEVANCIA
Constitución Política de Colombia, Artículo 25.	"El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas." <sup>11</sup>
Código sustantivo del trabajo, Artículo 56.	"De modo general, incumben al empleador obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador." <sup>12</sup>
Resolución 002646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la	Esta resolución busca dictaminar conceptos pertinentes que se relacionan con la actividad ocupacional en la temática de salud, clima laboral y factores de riesgo, además propone otorgar responsabilidades ante la identificación, prevención, evaluación y tratamiento de estos factores, buscando proteger a los trabajadores de los riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos, además relata la

<sup>11</sup> COLOMBIA. Constitución Política de Colombia, Legis editores s.a. Bogotá D.C, 2010.

<sup>12</sup> COLOMBIA. Código sustantivo del trabajo, Diario Oficial. Bogotá D.C, 1951.

<p>determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.</p>	<p>implicación de los empleadores en la creación de políticas organizacionales que aporten a la prevención y a la discusión de estos problemas, esta norma convoca a empleadores públicos, privados y trabajadores sin distinción.</p>
<p>Ley 1562 del 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional</p>	<p>Esta ley define la salud ocupacional como:</p> <p>“Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.”<sup>13</sup></p>
<p>Ley 1616 de enero de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras</p>	<p>En Colombia la salud mental se había dejado a un lado por las leyes, siendo esta un generador importante de enfermedades en la sociedad, es por ello que se sanciona la ley</p>

<sup>13</sup> COLOMBIA. Congreso de Colombia. Ley 1562 del 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá D.C, julio del 2012.

disposiciones	1616, ley de salud mental, la cual le otorga el derecho a las personas a recibir un trato digno y a tiempo sobre su situación mental, aparte del tratamiento esta ley aporta acciones sobre la prevención y promoción de la salud mental, teniendo un especial énfasis en los niños y en la salud comunitaria.
Decreto 1477 de 2014, Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales	Dentro de la nueva reglamentación sobre clasificación de Enfermedades laborales en el decreto 1477 de 2014 se encuentra que la gestión organizacional, la organización y el grupo de trabajo, la carga física, las condiciones medio ambientales, la autonomía e identificación de la persona con la tarea y las jornadas de trabajo son agentes de riesgo psicosocial causantes de enfermedades como gastritis, síndrome de colon irritable, depresión, trastornos de pánico, ulcera gástrica entre otras.

Fuente: Autor del proyecto

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1 PRIMERA FASE, ACERCAMIENTO A LA INSTITUCIÓN.**

Durante una revisión documental que comprende la misión y la visión del CAL, además de documentación facilitada por la organización, se divisa que el Centro de Atención Laboral es una organización que busca defender los derechos de los trabajadores y propender por un trabajo digno; teniendo en cuenta su principal premisa se realizan diálogos individuales con los trabajadores y practicantes del lugar con el fin de conocer las ideas y opiniones acerca del enunciado anterior además de las necesidades y perspectivas del grupo de trabajo acerca del proceso.

### **5.2 SEGUNDA FASE, REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.**

A raíz de la situación encontrada tras la revisión documental y los diálogos con las personas que laboran en el CAL, como segunda instancia se busca identificar el bagaje legal y teórico que permita relacionar mucho más la temática de los factores de riesgos psicosociales y la situación de la organización, es entonces como en la búsqueda de estos elementos y ejemplos que aporten al desarrollo de la intervención, además de la posterior construcción de la herramienta de recolección de información, se decide guiar el proceso con la influencia principal de tres normativas, Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, Decreto 1477 de 2014 y la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

### 5.3 TERCERA FASE, DISEÑO Y PRESENTACION DEL INSTRUMENTO

En este momento se plantea repasar la revisión bibliográfica tomando el Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, Decreto 1477 de 2014 y la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, estos elementos son indispensables en la construcción del instrumento de recolección de información pues tras la relación de estos mismos se plantea generar un cuestionario que permita recoger y medir los factores de riesgo psicosocial en el CAL, por otra parte se plantea incluir la llamada escala de Likert como nivel de medición en búsqueda de una mayor participación de las personas a las cuales se les aplica el cuestionario ya que las opiniones que tengan los sujetos acerca de los cuestionamientos pueden tener matices y son mucho más fáciles de identificar con esta escala, la cual se define como: “Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de los individuos.”<sup>14</sup>

Para terminar, estas preguntas son presentadas a diez personas de quince trabajadores que conforman la institución teniendo en cuenta los siguientes criterios de selección: tres voluntarios, tres trabajadores directos y tres practicantes, además de una persona en el cargo de administración. Se encuentra que la mejor forma de abordar a los participantes es con una visita en su puesto de trabajo teniendo en cuenta la responsabilidad y confidencia del manejo de la información obtenida y la generación confianza en la forma de proponer el cuestionario.

---

<sup>14</sup> MALAVE, Néstor. Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa, escala tipo Likert, Universidad Politécnica Experimental de Paria. Maturín, febrero año 2007.

#### **5.4 CUARTA FASE, MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ANÁLISIS**

Es importante resaltar que en la medición y el análisis las respuestas adquieren validez en momentos cercanos al cual fueron identificadas, pues el ser humano al ser un ente con emociones cambiantes las respuestas tienden a variar según sus estados de ánimo o eventos que sucedan dentro de la organización, estos pueden llegar a variar la forma en que piensan sobre una u otra situación consultada, es por ello que el proceso se considera una fotografía en un momento determinado y la importancia del asunto radica en la generación de acciones posteriores, además de la realización del mismo proceso, es decir en la decisión de poner en discusión la temática de los riesgos psicosociales en la organización, por otra parte en el análisis del cuestionario, se dará gran valor a las respuestas que contengan mucho más coincidencias o que se consideren más preocupantes, es decir son mucho más relevantes para esta ocasión, los ítems en los cuales las respuestas sean más frecuentes dejando a un lado los resultados que no contengan esta característica, por otra parte los resultados generados por el cuestionario se analizan a la luz de teorías, escritos o estudios acerca de los riesgos psicosociales.

#### **5.5 SOCIALIZACION Y PROPUESTA**

Para socializar los resultados y en la búsqueda de una propuesta con un eje importante participativo, se plantea realizar un grupo focal con la totalidad de personas cuestionadas, en el cual el objetivo primordial es presentar los resultados del cuestionario, para así abrir el debate alrededor de los hallazgos del mismo, además de recoger las ideas y pensamientos que se generen en el espacio y aporten a la construcción de una propuesta que ayude a mitigar o prevenir las problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales. Este

momento transcurre a través de las respuestas que forjaron mayor preocupación, es decir aquellas que sean respondidas con más frecuencia o generen un debate necesario para el grupo de trabajo, ante las cuales se realizan las siguientes preguntas orientadoras:

¿Qué sucede para que los indicadores de esta pregunta expresen un alto resultado desfavorable o favorable? y ¿Que se podría hacer desde la organización para mejorar esta situación?, esta última pregunta toma gran relevancia en la oferta de propuestas que se puedan generar del grupo focal realizado, por otra parte para el desarrollo de la fase presente se define un grupo focal como: una reunión de personas que conforman un conjunto de discusión, guiado por una serie de preguntas diseñadas de forma cuidadosa con la intención de llegar a un objetivo común<sup>15</sup>. A partir de esta definición surgen diferentes pasos a tener en cuenta: definir el objetivo, seleccionar los participantes, selección del moderador, definición del lugar y las preguntas orientadoras.

---

<sup>15</sup> Escobar, Jazmine y Bonilla, Francy. Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Cuadernos hispanoamericanos de psicología. Vol. 9, No. 1. Universidad El Bosque, p. 52.

## **6. RESULTADOS**

### **6.1 PRIMERA FASE, ACERCAMIENTO A LA INSTITUCIÓN.**

Se evidencia la importancia de la coherencia entre el accionar de las personas que hacen parte del grupo de trabajo del Centro de Atención Laboral, en las prácticas que se realizan dentro del mismo, es decir si la idea del bienestar laboral, es la que se defiende al exterior del espacio CAL, esta misma hace falta debatirla y aplicarla un poco más dentro de las relaciones que se ejercen en la cotidianidad del trabajo interno.

### **6.2 SEGUNDA FASE, REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.**

En la búsqueda y el desarrollo de elementos que apoyen el proceso de identificación de riesgos psicosociales, se encuentran las siguientes leyes y estudios: el Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia el cual plantea el trabajo como un derecho y en condiciones dignas y justas<sup>16</sup>, el Decreto 1477 de 2014, Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales, de esta ordenanza se tiene en cuenta a lo que esta misma les llama, Agentes Etiológicos, los cuales son: la Gestión organizacional, Características de organización del trabajo, Características del grupo social del trabajo, Condiciones de la tarea, Interface persona tarea y la Jornada de trabajo.<sup>17</sup>, Y posteriormente al conocimiento de los agentes etiológicos, se decide involucrar la otra gran línea predominante, la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, proporcionada por el Ministerio de Protección Social, la cual es

---

<sup>16</sup> COLOMBIA. Constitución Política de Colombia, Legis editores s.a. Bogotá D.C, 2010.

<sup>17</sup> COLOMBIA, Ministerio de Trabajo, Decreto 1477. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Bogotá D.C, Agosto del 2014.

tomada por este proyecto como modelo ya que para el proceso descrito son tenidas en cuenta especificaciones y realidades propias del CAL.

### 6.3 TERCERA FASE, DISEÑO Y PRESENTACION DEL INSTRUMENTO

En esta fase se retoma la revisión bibliográfica constituida por el bagaje legal y la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para dar lugar a la correlación de los mismos en la búsqueda del surgimiento del instrumento de recolección de información de esta forma:

Tabla 2. Relación de normativas y la construcción del cuestionario

, Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia.	
(componentes)  RESOLUCIÓN 002646 DE 2008	(ítems)  BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
1. Características de la organización del trabajo, Jornada de trabajo (horarios y jornadas laborales extenuantes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar?</li> <li>- ¿Puedo decidir la velocidad a la que trabajo?</li> <li>- ¿Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal?</li> </ul>

<p>2. Gestión organizacional, Interface persona- tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas?</li> <li>- ¿Me asignan trabajo teniendo en cuenta mis capacidades?</li> </ul>
<p>3. Características del grupo social de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo?</li> <li>- ¿Hay integración en mi grupo de trabajo?</li> <li>- ¿Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades?</li> </ul>
<p>4. Condiciones de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Atiendo clientes o usuarios muy preocupados y tristes?</li> <li>- ¿Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda?</li> <li>- ¿Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos?</li> <li>- ¿Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas?</li> </ul>

Fuente: Autor del proyecto

Es por medio de esta correlación y el agregado de preguntas propias que tienen en cuenta la realidad de la organización, que sale a flote el cuestionario utilizado en el proceso de identificación de los factores de riesgo psicosociales en el CAL (Ver, ANEXO A).

## 6.4 CUARTA FASE, MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ANÁLISIS

Dando concordancia al diseño metodológico y luego de obtener la información generada por medio del Cuestionario desde el Área Social para la identificación de riesgos psicosociales, realizado a diez personas trabajadoras y practicantes del CAL con los criterios de selección descritos, a continuación se presentan los resultados y su posterior análisis.

### 6.4.1 Características de la organización del trabajo, jornada de trabajo

Tabla 3. Porcentajes, Componente uno

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Por la cantidad de trabajo que tengo debo llevar trabajo para la casa	20%	<u>40%</u>	20%	10%	10%
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	10%	10%	<u>70%</u>		10%
Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo	20%	30%	20%	20%	10%
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	20%	50%	30%		
Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	10%	40%	50%		

Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	20%	20%	40%	20%	

Fuente: Cuestionario aplicado a grupo de trabajo CAL. Año 2014

En relación al tiempo y el trabajo, se pidió a los trabajadores del CAL que evaluaran estas variables, respondiendo de manera objetiva a unas preguntas, ante las cuales se encontraron las siguientes respuestas: el 40% de los trabajadores entrevistados del CAL, CASI SIEMPRE deben dejar trabajo para realizarlo en su hogar, el 70 % de las personas creen que ALGUNAS VECES deben trabajar sin parar, por otra el 30% expresa que CASI SIEMPRE, el trabajo le exige atender muchos asuntos al mismo tiempo, sin embargo el 50 % de los trabajadores encuestados creen que CASI SIEMPRE les es posible tomar pausas en su trabajo para descansar, además de nuevo el 50% cree que ALGUNAS VECES puede decidir la velocidad en que realiza sus acciones laborales, y por último el 40% ALGUNAS VECES puede parar un momento su trabajo para atender alguna situación familiar, por otra parte al situarse desde el cuadro anterior en adelante, los porcentajes que están subrayados, son los que se toman en cuenta en el momento del análisis.

En una sociedad como la actual el tiempo no le pertenece a los seres humanos, el trabajo desde hace ya mucho tiempo ha empezado a manejar la vida de las personas, por ejemplo un empleado debe descansar a una hora determinada después de llegar a su hogar, porque debe levantarse a la hora indicada que le permita asistir de nuevo a su labor; según Alicia Garrido Luque “el empleo

estructura nuestro tiempo, la imposición de una estructura temporal hace que dividamos nuestra vida diaria en un tiempo de trabajo y tiempo de ocio.”<sup>18</sup>

Desde este punto de vista la relación de la labor que se realiza y el lapso que se emplea para la misma obtiene gran relevancia, pues tiene que ver con la forma en que se estructura la vida misma y en caso de ser negativa esta correlación, se pueden generar fuertes aflicciones en las personas, es este un caso que se identifica tras el cuestionario realizado, en el cual ante la pregunta: ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo llevar trabajo para la casa?, el cuarenta por ciento de los cuestionados responde con un contundente, casi siempre, por esta razón se debe señalar la incorrecta diferenciación que realizan los trabajadores del CAL entre la vida laboral y familiar, esta contradicción desemboca en alargamientos de jornada o lo que se conoce como doble presencia, “La doble presencia, entendida como la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del doméstico-familiar de forma sincrónica, afecta principalmente a las mujeres. Tiene efectos negativos sobre la salud”<sup>19</sup>, es decir, asumir responsabilidades simultaneas de diferentes aspectos de la vida desentona con demás aficiones y procesos vitales como la socialización fuera del trabajo y el debido cuidado a la temática familiar, esta problemática pueden ser generada por falta de organización de las actividades laborales, planificación del tiempo, cantidad de trabajo asignado, y falta de personal indicado para esta tarea.

---

<sup>18</sup> GARRIDO, Alicia. Socio psicología del trabajo. Editorial UOC. Barcelona. 2006, p. 110.

<sup>19</sup> MORENO, Neus. MONCADA, Salvador. LLORENSA, Clara. CARRASQUER, Pilar. Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), p. 1.

#### 6.4.2 Gestión organizacional, interface persona.-tarea

Tabla 4. Porcentajes componente dos

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Desarrollo con libertad mis habilidades y mis pensamientos dentro de la idea de cómo hacer el trabajo	50%	30%	10%	10%	
Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	80%	10%	10%		
Mi trabajo me sirve para progresar como persona y laboralmente	50%	40%	10%		
Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.	50%	40%	10%		
Mi trabajo es importante para el CAL	40%	50%	10%		
Expreso sugerencias en cuanto a mi trabajo o la organización con confianza y se tienen en cuenta		50%	<u>50%</u>		
La forma como evalúan mi trabajo en la organización me ayuda a mejorar	10%	<u>60%</u>	30%		

Fuente: Cuestionario aplicado a grupo de trabajo CAL. Año 2014

En el componente que tiene que ver con el trabajo y lo que se piensa sobre el mismo y el desarrollo personal, las personas entrevistadas expresan en un 50% SIEMPRE desarrollar con libertad sus habilidades e ideas en el momento de hacer el trabajo, y el 80% de las mismas expresan que su trabajo SIEMPRE les permite aprender nuevas cosas, el 50% dice que su trabajo SIEMPRE le sirve para progresar como persona y laboralmente y que además el trabajo asignado tiene que ver con sus capacidades, por ante la pregunta si ¿su trabajo es importante para el CAL? el 50% de las personas creen que CASI SIEMPRE, el mismo porcentaje y la misma respuesta, cree que expresa sugerencias con confianza en cuanto al trabajo que realiza y se tienen en cuenta, por último el 60% de los entrevistados creen que CASI SIEMPRE la forma en que se evalúa su trabajo le ayuda a mejorar.

La idea de tener un trabajo en el cual, se es en su totalidad subordinado contradice la idea de libertad del ser humano, cumplir tareas monótonas, rutinarias y asumir roles específicos sin posibilidad de plantear las ideas que tiene el trabajador son causa de desahucio y deshumanización, la relación entre la persona y la tarea pasa necesariamente por la participación del trabajador en las decisiones y la influencia tanto en su labor como en la organización, si las decisiones son autónomas y los sujetos miran como posibilidad el progreso laboral e intelectual dentro del trabajo, ven posible el desarrollo holístico de su personalidad y de su ser, encontrando un sentido a su empleo, lo que para muchos significa dar lugar a su vida.

En este tópico las personas participantes del proceso responden en un sesenta por ciento que, casi siempre la forma en que se evalúa su trabajo les ayuda a mejorar, esto evidencia que la situación en cuanto a lo que tiene que ver con gestión organizacional, se lleva por buen camino dentro del CAL, al menos

guiándose por la percepción que tienen los trabajadores, por otra parte las sugerencias en la organización no son expresadas como debiesen ser, a la larga esta situación puede decaer en tipos de aislamiento laboral, marginación, falta de confianza y ausentismo.

### 6.4.3 Características del grupo social de trabajo

Tabla 5. Porcentajes, componente tres

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	10%	50%	40%		
Hay integración en mi grupo de trabajo	20%	50%	20%	10%	
Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	20%	60%	20%		
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	30%	20%	<b><u>50%</u></b>		
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas		40%	<b><u>50%</u></b>	10%	

Fuente: Cuestionario aplicado a grupo de trabajo CAL. Año 2014

En el elemento que hace referencia al apoyo social y las relaciones humanas dentro del trabajo, ante la pregunta, ¿Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo? El 50% opina que CASI SIEMPRE pueden confiar en sus

compañeros, el mismo número de personas afirman que CASI SIEMPRE existe integración en el grupo de trabajo, y el 60% expresa que las personas en el trabajo CASI SIEMPRE las hacen sentir parte del grupo, por otra parte el 50% de las personas entrevistadas ante la pregunta, ¿Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades? Respondieron ALGUNAS VECES, y asimismo el 70% cree que ALGUNAS VECES sus compañeros de trabajo les escuchan cuando tienen problemas.

Por el solo hecho de que el puesto de trabajo se vuelve un segundo lugar de estancia para las personas, aparte de su hogar, este debe ser de especial cuidado, de la misma forma en que se busca apoyo dentro de la familia, muchas veces se tiende a buscar algo parecido con los compañeros de trabajo, ya lo decía Alicia Garrido Luque, una de las funciones que cumple el empleo, es la de proveernos de relaciones sociales diferentes a las que nos da la familia, por otra parte la pérdida del mismo lleva aparejada, normalmente, la pérdida de nuestras relaciones sociales previas.<sup>20</sup>

Es por esta razón que no basta con generar un clima de entendimiento favorable dentro del trabajo, sino una red de apoyo emocional entre los trabajadores; en esta instancia la mitad de las personas consultadas expresan que, algunas veces sus compañeros les escuchan y les ayudan cuando tienen dificultades, estas percepciones pueden ser generadas por la escasez de formación de equipos de trabajo, la poca solidez de entes específicos institucionales de atención a estas temáticas, como áreas sociales o comités de resolución de problemas, el fomento a la competitividad y salarios diferenciados además de una fuerte disciplina y aislamiento del puesto de trabajo.

---

<sup>20</sup> GARRIDO LUQUE, Alicia. Barcelona: Socio psicología del trabajo, editorial UOC, 2006.

#### 6.4.4 Condiciones de la tarea

Tabla 6. Porcentajes, componente cuatro

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados y tristes	10%	<b><u>40%</u></b>	40%	10%	
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	30%	60%	10%		
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos		<b><u>50%</u></b>	<u>50%</u>		
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas		30%	<u>60%</u>	10%	

Fuente: Cuestionario aplicado a grupo de trabajo CAL. Año 2014

En el ítem que consigna las exigencias emocionales en cuanto a la relación con los usuarios el 40% de los trabajadores dicen CASI SIEMPRE atender personas muy preocupadas y tristes, el 60% ante la pregunta, ¿Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda? Responden CASI SIEMPRE, además el 50% en una medida de CASI SIEMPRE Y ALGUNAS VECES, admite demostrar sentimientos diferentes a los sentidos en el momento de la atención a los usuarios, por otra parte el 60% de los entrevistados creen que ALGUNAS VECES su trabajo les exige atender situaciones tristes y dolorosas.

Muchas veces ciertas actividades laborales tienden a demandar algunas exigencias emocionales, con grandes diferencias entre tipos de empleo, pero ciertamente cada trabajo las exige, sea en mayor o menor medida, por ejemplo son diferentes las realidades que atiende una persona que se dedica a ejercer la profesión de psicología, a un sujeto que se dedique a un trabajo monótono y mecánico, este último así su labor no sea identificada con las emociones humanas, su tipo de trabajo afecta de cierta forma su psiquis.

Ahora adentrándose a las demandas del Centro de Atención Laboral, la labor allí tiene realidades y contextos propios, estos consisten en atender personas con una problemática social específica, la del trabajo. Por otra parte los sujetos que se acercan al CAL llegan con sentimientos de tristeza y en búsqueda de apoyo, es entonces como la exposición a eventos emocionales fuertes y nocivos está presente diariamente para las personas que laboran en esta organización, esto hace que el trabajador que atiende al usuario deba demostrarse como la persona que tiene la situación en sus manos y controlada, la mayoría de veces sin poder expresar sus propios sentimientos, esta situación se evidencia totalmente en el ejercicio del cuestionario, pues ante la pregunta: ¿Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos?, el cien por ciento de las personas a las que se les pregunta se encuentran en las casillas, casi siempre y algunas veces.

Manejarse dentro de este contexto puede llegar a ser preocupante ya que este evento produce algunas dolencias psicosomáticas, pues la supresión de emociones incrementa la activación cardiovascular con efectos negativos a largo plazo; Esther Gracia Isabel Martínez, se refiere a los eventos negativos emocionales que pueden surgir en el trabajo y explica que, esconder sentimientos puede llegar a generar una alienación y extrañamiento del yo, es

decir tener problemas para distinguir cuando se es o cuando se está simulando<sup>21</sup>, a esta clase de empleo que exige grandes emociones se le denomina, trabajo emocional y David Iñigo Martínez expresa las siguientes características sobre él TE:

“Él TE implica la integración entre la situación, las normas sobre las emociones para esa situación y la experiencia y expresión emocional del individuo. Las estrategias y energías que el individuo emplea para conseguir la sincronía entre los tres elementos citados constituyen el núcleo del TE.”<sup>22</sup> . A raíz de estos hallazgos radica la importancia de este proceso ya que debatir la temática del trabajo emocional y el riesgo al que están expuestos los trabajadores, lleva a la luz estas situaciones, las cuales se pueden prevenir y tratar.

## **6.5 QUINTA FASE, SOCIALIZACION Y PROPUESTA**

### **6.5.1 Socialización, grupo focal**

Como última fase se genera un grupo focal, el cual se desarrolla con la compañía de la mayoría de los trabajadores y practicantes del Centro de Atención Laboral además de la totalidad de los participantes del proceso. En el encuentro además de la introducción y la explicación de la dinámica del mismo, se exponen los resultados generales del cuestionario realizado y se procede a dar paso a la temática establecida realizando los siguientes cuestionamientos dirigidos hacia la discusión de una propuesta ante las problemáticas: ¿Qué sucede para que los indicadores de esta pregunta expresen un alto resultado desfavorable o favorable? y ¿que se podría hacer desde la organización para mejorar esta situación?, a raíz

---

<sup>21</sup> Gracia, E. y Martínez, El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional Jornades de Foment de la Investigació. Madrid, 2004.

<sup>22</sup> MARTÍNEZ, Iñigo. Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2001, vol. 17 No.2, p. 133

del debate generado, se logran consignar las siguientes respuestas, conclusiones o comentarios en cada ítem, en cuanto a la primera pregunta orientadora se le dará desarrollo mediante las siguientes tablas.

La planeación y metodología de la fase presente, se puede encontrar dentro de los anexos (Ver ANEXO B)

Tabla 7. Grupo focal, componente uno

COMPONENTE: Características de la organización del trabajo, jornada de trabajo		
ITEM	PORCENTAJE EN EL CUESTIONARIO	COMENTARIOS DE LOS EMPLEADOS
Por la cantidad de trabajo que tengo debo dejar trabajo para la casa	casi siempre 40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe alternancia con consultorio jurídico para los practicantes</li> <li>• alta demanda de usuarios</li> <li>• algunas acciones tienen gran grado de dificultad o son complejas</li> <li>• es el primer escenario laboral al que se enfrentan algunos y no tienen gran experiencia organizando su trabajo</li> <li>• existen pocas organizaciones como el CAL esto hace que las personas acudan a este espacio</li> </ul>

<p>Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar</p>	<p>Algunas veces 70 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algunas veces hay una alta cantidad de personas</li> <li>• en algunas ocasiones el tiempo de apelación es muy corto</li> <li>• los usuarios llegan casi al tiempo de acabar la jornada laboral y cada persona demanda aproximadamente un tiempo entre media y una hora.</li> <li>• El tiempo de responder o realizar las acciones jurídicas algunas veces conste de un día solamente</li> </ul>

Fuente: Grupo focal con grupo de trabajo CAL, año 2014

Tabla 8. Grupo focal, componente dos.

COMPONENTE: Gestión organizacional e interface persona-tarea		
ITEM	PORCENTAJE EN EL CUESTIONARIO	COMENTARIOS DE LOS EMPLEADOS
Expreso sugerencias en cuanto a mi trabajo o la organización con confianza y se tienen en cuenta	Algunas veces 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los encuestados dicen ser estudiantes y creen que necesitan más experiencia para expresar con más desarrollo sus ideas</li> <li>• Expresan tener en cuenta de antemano las consideraciones de los demás y por ello no se abalanzan a opinar</li> <li>• No desean herir susceptibilidades</li> <li>• Se cuidan en no crear algún conflicto</li> <li>• Falta de confianza</li> </ul>
La forma como evalúan mi trabajo en la organización me ayuda a mejorar	Casi siempre 60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son pertinentes</li> <li>• Casi siempre ayuda a mejorar</li> </ul>

Fuente: Grupo focal con grupo de trabajo CAL, año 2014

Tabla 9. Grupo focal, componente tres.

COMPONENTE: Características del grupo social de trabajo		
ITEM	PORCENTAJE EN EL CUESTIONARIO	COMENTARIOS DE LOS EMPLEADOS
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	Algunas veces 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De antemano se conoce que todos tienen ocupaciones y no se les pide mucha ayuda a los compañeros</li> <li>• Cuando las personas expresan no poder ayudar, algunas veces se sobreentiende que la razón son diversas ocupaciones</li> </ul>
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	Algunas veces 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya existen problemáticas con los usuarios y no quieren cargarse entre si</li> <li>• Ya tienen identificado algún compañero a quien contarle sus emociones</li> <li>• Son temáticas muy personales y prefieren guardarlas para si mismos</li> </ul>

Fuente: Grupo focal con grupo de trabajo CAL, año 2014

Tabla 10. Grupo focal, componente cuatro.

COMPONENTE: Condiciones de la tarea		
ITEM	PORCENTAJE EN EL CUESTIONARIO	COMENTARIOS DE LOS EMPLEADOS
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados y tristes	Casi siempre 40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la naturalidad de la profesión</li> <li>• Las personas acuden al espacio porque necesitan ayuda con sus problemáticas</li> </ul>
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	Casi siempre 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas veces no se está de acuerdo con la problemática a la que acude algún usuario</li> <li>• Deben mostrarse con una actitud objetiva y serena ante las problemáticas</li> <li>• Se intenta no contagiar de algún ánimo, sentimiento u opinión personal a los usuarios que acuden al espacio.</li> </ul>

Fuente: Grupo focal con grupo de trabajo CAL, año 2014

### **6.5.2. Propuesta**

En búsqueda de una propuesta participativa ante las problemáticas y situaciones encontradas se realiza la segunda pregunta planteada en el grupo focal: ¿que se podría hacer desde la organización para mejorar esta situación?, las respuestas a este cuestionamiento son consignadas en forma de propuestas con la finalidad de contribuir a la mitigación, disminución y prevención de los riesgos psicosociales identificados en el Centro de Atención Laboral, a continuación:

Los sujetos expresan que se podría institucionalizar o hacer frecuente el estudio de los riesgos psicosociales, lo cual podría ayudar a fortalecer un espacio como el área social, además se pueden comunicar los resultados del proceso con la dirección del Centro de Atención Laboral y así promover acciones que contengan como eje principal el bienestar de los trabajadores, además se podrían realizar tertulias periódicas por ejemplo cada semana, entre los trabajadores para tratar temas de clima laboral, las reuniones también pueden servir para emprender talleres, charlas o estudios sobre temáticas profesionales y académicas para fortalecer conocimientos, estos eventos se podrían ejercer en espacios diferentes al lugar de trabajo para generar mayor confianza en el grupo de compañeros, por otra parte se debe hacer una re distribución periódica de responsabilidades, explicación detallada de las tareas, y organización del trabajo entre todos además de contratar más personas para algunas tareas; ante la cuestión de la masiva afluencia de usuarios se puede promover el conocimiento de las leyes laborales entre los usuarios para generar menor dependencia a los profesionales realizando conversatorios o eventos académicos de información masiva.

## 7. EVALUACION

El trabajo social necesariamente actúa en el ámbito de las relaciones sociales entre sujetos y entre estos con las organizaciones, el trabajo en el cual se genera cierta correlación es un ejemplo de este ámbito, es esencial entonces para la profesión propender porque esta dinámica se desarrolle dentro de la búsqueda del mayor bienestar posible para el ser humano; situados en esta afirmación se podría indicar como una de las acciones del trabajador social la de dar pasos que permitan contribuir a una cultura preventiva ante los factores de riesgos psicosociales laborales como forma de propender por la vida, es desde este llamado en el que se sitúa el proceso realizado, en el cual generando procesos y espacios en los cuales se discutió la salud ocupacional se desarrollaron los objetivos planteados en el proyecto. Del cual vale la pena resaltar las siguientes situaciones en forma de aprendizajes y recomendaciones, pues la evaluación tiene dentro de sus características la pretensión de mejorar y aprender.

El trabajador social debe escalar y estar inmerso en peldaños mucho más decisivos dentro de la dinámica organizacional, pues desde estos estamentos se pueden dirigir y crear servicios que conecten mucho más a las personas, en este caso trabajadores con las estructuras que puedan apoyar a resolver sus problemáticas. Es por esta razón que el proceso realizado careció los elementos participativos que se pretendían, ya que el agente social al no tener gran relevancia en los organismos de decisión difícilmente puede generar la dinámica adecuada para desplegar un proceso mucho más profundo, por ejemplo el desarrollo de un proyecto similar por cada puesto de trabajo.

Por otra parte se evidencia la necesidad del trabajador social por mantener una mirada holística ante las problemáticas sociales, teniendo en cuenta los contextos en los cuales estas se desenvuelven, es por ello que para procesos como el presente se hacen imprescindibles el manejo de teorías psicológicas y sociales, además de las normativas legales, esto con la intención de proponer espacios en los cuales se busque el abordaje de la totalidad del ser entendiéndolo como un ente complejo.

Por ultimo cabe resaltar que los factores ocupacionales también son un riesgo para el profesional en trabajo social y es ejemplar mantener coherencia entre las ideas que se explicitan y las acciones que se realizan, empezando por el cuidado y el desarrollo del trabajo de forma adecuada, preventiva y segura.

## 8. CONCLUSIONES

La salud laboral es una temática constante y un proceso continuo que deben generar todas las organizaciones, son estas las que deben sobreponer el ser humano y sus problemáticas sobre las maquinarias, los procesos y el cumplimiento de tareas, pues es este mismo el que integra y da vida a las instituciones, por otra parte al afirmar que el trabajo se lleva la mayor parte de la vida de las personas adquiere una relevancia importante como la de cuidar y generar valor a la misma sociedad.

El desarrollo del proceso de identificación de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del CAL, permitió dilucidar sucesos positivos y negativos que permanecen dentro de la dinámica de la organización, como la doble presencia existente en la mayoría de personas cuestionadas, el fuerte trabajo emocional que presenta la relación con los usuarios, además se logra deducir que al equipo de trabajo le hace falta mucho más apoyo entre sí, por otra parte la forma en que se evalúa el trabajo ayuda a las personas a mejorar en su trabajo lo cual genera confianza y bienestar.

Es de suma importancia que estos procesos sean generados y discutidos de forma grupal, ya que la participación aumenta el sentido de los mismos y son tomados con mucha más profundidad por los participantes, de otro lado el momento cuestionario y grupo focal es necesario anteceder o manejar los momentos de develado de la información pues esta puede recordar disgustos o situaciones no solucionadas, es en este instante donde el profesional del área social debe tener la habilidad de sortear con estos espacios

## 9. RECOMENDACIONES

El estudio realizado trata sobre los factores de riesgo psicosocial en el espacio intra laboral, pero el ser humano en la actualidad divide su vida dentro y fuera del trabajo, es por ello que se recomienda proseguir con el estudio de tipo extra laboral para conocer a los trabajadores en todas sus dimensiones vitales.

Las personas, sus sentimientos, sus situaciones, problemáticas y opiniones son cambiantes además de su historia y vivencias por el contexto donde se manejan, además estos cambios u opiniones suelen no comunicarse mucho por decisión propia o por la no existencia de espacios adecuados, es por ello que la identificación de factores de riesgo intra laboral y extra laboral debe ser un estudio planificado y realizado por lo menos trimestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten.

Se recomienda fortalecer el área social, un profesional en esta área generaría procesos además de profundos con continuidad, el ser humano es el tema central que debe preocupar a las organizaciones sociales, mucho más allá de las maquinarias y tiempos de entrega de tareas, hay que ayudar a generar mucho más sentido al hecho de trabajar, ya que el hecho de darle sentido también se lo da a la vida de los trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo, Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención. 2014.

BARÓ, Martín, Acción e ideología: Psicología social desde Centroamérica. UCA Editores. San Salvador. 2001.

CARVAJAL, Melissa y RAMIREZ, Andrea. Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional. Trabajo de grado Magister en administración del desarrollo humano y organizacional. Pereira: universidad tecnológica de Pereira facultad de ingeniería industrial, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto, administración de recursos humanos. McGraw-Hill interamericana, s.a. Santa fe de Bogotá. Colombia. 2000.

COLOMBIA. CONGRESO DE REPÚBLICA, Ley 1562 (julio, 11, 2012) Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, Bogotá, D.C., 2012.

COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, RESOLUCIÓN 002646 (julio, 17, 2008) Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y

monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial, Bogotá, D.C. 2008.

CONETS, Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia. Editorial Ibáñez, Bogotá Colombia 2013.

EL PERIÓDICO, Un periodista infiltrado denuncia las condiciones de trabajo del fabricante chino del iPhone 5. España. Septiembre del 2012.

GARRIDO, Alicia. Socio psicología del trabajo. Editorial UOC. Barcelona. 2006

IZQUIERDO, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica, Editorial Académica Española, 2012.

JASSIR, Iván. Colombia Presente y futuro del derecho del trabajo: breve historia jurídica del derecho del trabajo en Colombia. Opinión jurídica. Medellín .2010, Vol. 9, N° 18.

MALAVE, Néstor. Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa, escala tipo Likert, Universidad Politécnica Experimental de Paria. Maturín, febrero año 2007.

MARX, Karl. Tomo I; "El Proceso de Producción del Capital. Siglo XXI Editores. Madrid. 1975.

MORENO, Neus. MONCADA, Salvador. LLORENSA, Clara. CARRASQUER, Pilar. Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

Observatorio en salud pública, Diagnóstico del riesgo psicosocial en trabajadores del área de la salud. Medellín 2010.

PINZÓN, Johanna, URIBE, Ana y BLANCH, Josep. Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. EN: Acta Colombiana de Psicología, vol.14, no.2, julio – diciembre. 2011.

VISCARRET, Jesús. Modelos y métodos de intervención en trabajo social. Alianza editorial. Madrid 2007

ANEXO A:

Cuestionario desde el área social para la identificación de riesgos psicosociales

Nombre:

Estrato:

Responde económica o socialmente por personas?

Le suceden dificultades para venir a trabajar?

Tiene alguna enfermedad o alergia que crea que debemos saber?

Características de la organización de labores y jornada de trabajo

	siem pre	Casi siem pre	Algun as veces	Casi nunc a	Nun ca
Por la cantidad de trabajo que tengo debo llevar trabajo para la casa					
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Gestión organizacional e interface persona-tarea

	siem pre	Casi siem pre	Algun as veces	Casi nunc a	Nunc a
desarrollo con libertad mis habilidades y mis pensamientos dentro de la idea de cómo hacer el trabajo					
mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
mi trabajo me sirve para progresar como persona y laboralmente					
Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
mi trabajo es importante para el cal					
Expreso sugerencias en cuanto a mi trabajo o la organización con confianza y se tienen en cuenta					
La forma como evalúan mi trabajo en la organización le ayuda a mejorar					

### Características del grupo social de trabajo

	siem pre	Casi siem pre	Algun as veces	Casi nunc a	Nun ca
Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
Hay integración en mi grupo de trabajo					
Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

### Condiciones de la tarea

	siem pre	Casi siem pre	Algun as veces	Casi nunc a	Nun ca
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados y tristes					
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

## ANEXO B:

### Metodología del Grupo focal

#### Objetivo

Presentar los resultados de las entrevistas realizadas sobre la temática psicosocial, para que de una forma colectiva por medio de un conversatorio se socialicen y analicen los resultados en la búsqueda de propuestas de bienestar ante lo encontrado.

#### Participantes

Trabajadores y practicantes a los que se le realizó la entrevista

#### Duración

2 horas

#### Preguntas en las cuales gira la discusión

Se tomarán las preguntas y las respuestas con mayor número de repercusión o las que generen un mayor grado de preocupación, ante estos indicadores se realizará la pregunta para cada ítem:

¿Qué sucede para que los indicadores de esta pregunta expresen un alto resultado desfavorable?

¿Que se podría hacer desde la organización para mejorar esta situación?

En relación con el trabajo y el tiempo

Por la cantidad de trabajo que tengo debo dejar trabajo para la casa	
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	

En relación con Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, sentido del mismo y relación con la organización

Expreso sugerencias en cuanto a mi trabajo o la organización con confianza y se tienen en cuenta	
La forma como evalúan mi trabajo en la organización me ayuda a mejorar	

En relación con el trabajo y las relaciones sociales

Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	

En relación con el trabajo y las emociones

Atiendo clientes o usuarios muy preocupados y tristes	
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	

Metodología del grupo focal

se realiza la convocatoria y la bienvenida a los compañeros de trabajo que participaron en la realización de las entrevistas, en el momento de la reunión del grupo focal presenta el tema de los riesgos psicosociales además de una

exposición de los resultados de las entrevistas , el siguiente paso conlleva a presentar la forma en que se realiza la discusión, es decir, los participantes, el orden de las preguntas, la duración de la actividad y la escogencia de un relator, seguidamente se da inicio a la discusión realizando las preguntas planteadas para su consignación y análisis.