

FORTALECIMIENTO AL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DE COOVISUR C.T.A. EN MATERIA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DESDE EL MARCO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

STEPHANIE MARCELA NIÑO DURÁN
ANGYE MELISA VALDERRAMA HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA

2016

FORTALECIMIENTO AL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DE COOVISUR C.T.A. EN MATERIA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DESDE EL MARCO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

STEPHANIE MARCELA NIÑO DURÁN
ANGYE MELISA VALDERRAMA HERNÁNDEZ

PROYECTO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE TRABAJADO SOCIAL

DIRECTORA:
RUTH ZARATE RUEDA
TRABAJADORA SOCIAL UIS

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA

2016

Dedico este triunfo

Principalmente a DIOS porque me ha hecho fuerte, constante y dedicada, porque me ha colmado de sabiduría y paciencia para afrontar cada una de las situaciones presentes, en el camino a la realización de mis metas.

A mí MADRE quien me ha guiado con amor y dedicación, quien ha luchado junto a mí incansablemente. Porque siempre ha respaldado cada uno de los retos que emprendo y por ser ella mi mayor fortaleza.

A mí ABUELA porque siempre tiene palabras de aliento, porque sus atenciones llenas de amor nunca tendrán fin.

A mí TIA-MADRINA por haber creído y confiado en mí, por brindarme su apoyo y colaboración.

A mis hermanos por acompañarme en este proceso, por ser ellos una gran motivación.

A la profesora Ruth Zarate Rueda por su orientación, dedicación, compromiso y entrega a este proyecto

A mis amigos y compañeros por su compañía y apoyo incondicional, por nutrir mi crecimiento personal y profesional

A todas aquellas personas que estuvieron presentes y enriquecieron esta maravillosa etapa

*Este triunfo, es un triunfo familiar el cual refleja el resultado de una extraordinaria y perfecta labor por parte de mi madre. ESTE TRIUNFO ES
POR TI Y PARA TI MAMI, ¡TE AMO!*

Stephanie Marcela Niño Duran

RESUMEN

TITULO: Fortalecimiento al programa de Seguridad y Salud en el trabajo de COOVISUR C.T.A., en materia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área operativa, desde el marco de la responsabilidad social empresarial.*

AUTORAS: Stephanie Marcela Niño Durán
Angye Melisa Valderrama Hernández **

PALABRAS CLAVES: Seguridad y Salud en el Trabajo, Responsabilidad Social Empresarial, Factores de Riesgo Psicosociales.

DESCRIPCIÓN:

La Cooperativa de Vigilantes del Sur (COOVISUR C.T.A.) es una empresa que trabaja en pro del bienestar social, la cual brinda un servicio de calidad que puede convertirse en riesgo debido al estilo de vida de sus trabajadores y sus condiciones laborales. Por esta razón fue pertinente evaluar los factores de riesgo psicosociales los cuales se manifiestan como riesgos laborales (intralaboral) e incluso fuera del lugar de trabajo (extralaboral). Por consiguiente se propuso como objetivo fortalecer el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando los factores de riesgo psicosociales y determinando su nivel de riesgo dentro del área operativa de COOVISUR, esto, teniendo como base teórica el Desarrollo Humano Sostenible, el Enfoque de Derechos Humanos, el Enfoque de Planeación Estratégica y partiendo de la Resolución 1016 del 1989 y la Resolución 2646 del 2008; y teniendo como referente conceptual la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Responsabilidad Social Empresarial, Factores de Riesgos Psicosociales y las Baterías de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales.

Al identificar los factores de riesgo psicosociales, se realizó un análisis utilizando la matriz DOFA la cual define las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, de esta manera arrojando el diagnóstico y de esta manera se da finalidad con el diseño de una propuesta con acciones estratégicas relacionadas con los factores de riesgo psicosociales. Teniendo como metodología la fase investigativa, la fase diagnóstica y la fase propositiva. Por ende se espera ser apoyo dentro del programa Seguridad y Salud en el Trabajo de la cooperativa y así contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales. De igual manera se tuvo en cuenta los roles del Trabajador Social en el ámbito empresarial.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora. Ruth Zarate Rueda, Trabajadora Social

ABSTRACT

TITLE: Strengthening of the programme on safety and health in the COOVISUR C.T.A., in the field of psychosocial risk factors in workers in the operational area, from the framework of corporate social responsibility.*

AUTHORS: Stephanie Marcela Niño Durán
Angye Melisa Valderrama Hernández**

KEYWORDS: Occupation health and safety at work, corporate social responsibility, psychosocial risk.

DESCRIPTION:

The cooperative of Watchers of the South (COOVISUR C.T.A.) is a company that works for social welfare, which provides a quality service that can become at risk due to the style of life of workers and their working conditions. For this reason, it was relevant evaluate the risk factors psychosocial which manifest as occupational hazards (intra-labor) and even outside the workplace (supererogatory). Therefore it was proposed aimed at strengthening the programme on safety and health at work identifying psychosocial risk factors and determining their level of risk within the operations area of COOVISUR C.T.A. this, based theoretical on sustainable human development, human rights, the focus of strategic planning and in reference of the resolution 1016, 1989 and 2008 resolution 2646; and concerning conceptual safety and health at work, Corporate Social responsibility, psychosocial risk factors and Battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors.

After identify psychosocial risk factors an analysis was performed using the DOFA matrix which defines the Weaknesses, Opportunities, Strengths and Threats, thus throwing the diagnosis and thus is given purpose with the design of a proposal with strategic actions related to psychosocial risk factors in reference to the methodology used, which consists of investigative phase, diagnostic phase and purposeful. Therefore it is expected be support within the programme of safety and health at work of the cooperative to contribute to the improvement of working conditions, in the same way taking into account the roles of the Social worker in the business field.

* Degree Work

** Faculty of Humanities. School of Social Work. Director. Ruth Zarate Rueda, Social Worker

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. JUSTIFICACIÓN.....	18
2. CARACTERIZACION DE LA EMPRESA.....	20
2.1. GENERALIDADES.....	20
2.2 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA.....	20
2.2.1 Misión.....	20
2.2.2 Visión.....	21
2.2.3 Objetivos Institucionales.....	21
2.2.4 Política de calidad.....	21
2.2.5 Estructura Organizacional.....	23
3. OBJETIVOS.....	24
3.1 General.....	24
3.2 Específicos.....	24
4. MARCO REFERENCIAL.....	25
4.1 MARCO TEÓRICO.....	25
4.1.1 Teoría de Desarrollo Humano Sostenible.....	25
4.1.2 Enfoque de Derechos Humanos.....	26
4.1.3 Enfoque de Planeación Estratégica.....	26
4.1.5 Trabajo Social Empresarial.....	27
4.2 MARCO NORMATIVO.....	28
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	30
4.3.1 Seguridad y Salud en el Trabajo, SST.....	30
4.1.2 Responsabilidad Social Empresarial.....	31
4.1.3 Factores Psicosociales.....	31
4.1.4 Factores de Riesgo Psicosociales.....	32
4.1.5 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial.....	33
5 METODOLOGÍA.....	36
6 ANALISIS DE RESULTADOS.....	38

6.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	38
6.2. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.....	54
6.2.1. Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, área operativa COOVISUR CTA	55
6.2.2. Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, área operativa COOVISUR CTA	64
6.3 MATRIZ DOFA:	77
7 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	81
8 EVALUACION.....	85
9 CONCLUSIONES	88
10 RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS.....	94

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Pirámide poblacional según edad y sexo área operativa COOVISUR CTA ...	38
Figura 2: Nivel de estudios de los asociados pertenecientes al área operativa COOVISUR CTA	41
Figura 3: Estado civil, área operativa de COOVISUR CTA	42
Figura 4: Tenencia de vivienda, área operativa COOVISUR CTA.....	44
Figura 5: Estrato socioeconómico, asociados adscritos al área operativa COOVISUR CTA	45
Figura 6: Estado Civil – Edad – Masculino, área operativa COOVISUR CTA	48
Figura 7: Antigüedad, área operativa COOVISUR CTA	52
Figura 8: Nivel de Riesgo Intralaboral, área operativa COOVISUR CTA	55
Figura 9: Dominio, Demandas del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA	57
Figura 10: Dominio, Control sobre el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA.....	58
Figura 11: Dominio, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA	61
Figura 12: Dominio, Recompensa, área operativa COOVISUR CTA	63
Figura 13: Nivel de Riesgo Extralaboral, área operativa COOVISUR CTA	64
Figura 14: Dimensión, Tiempo fuera del Trabajo, área operativo COOVISUR CTA.....	66
Figura 15: Dimensión, Comunicación y relaciones interpersonales, área operativa COOVISUR CTA	68
Figura 16: Dimensión, Relaciones Familiares, área operativa COOVISUR CTA	69
Figura 17: Dimensión, Situación Económica del Grupo Familiar, área operativa COOVISUR CTA	71
Figura 18: Dimensión, Características de la vivienda y su entorno, área operativa COOVISUR CTA	73
Figura 19: Dimensión, Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo, área operativa COOVISUR CTA.....	74
Figura 20: Dimensión, Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, área operativa COOVISUR CTA	76

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Pirámide poblacional según edad y sexo, área operativa COOVISUR CTA ...	39
Tabla 2: Nivel de estudios de los asociados pertenecientes al área operativa COOVISUR CTA	41
Tabla 3: Estado civil, área operativa COOVISUR CTA	43
Tabla 4: Tenencia de vivienda, área operativa COOVISUR CTA.....	44
Tabla 5 Estrato Socioeconómico, asociados adscritos al área operativa COOVISUR CTA	46
Tabla 6: Estado Civil – Edad - Masculino	49
Tabla 7: Antigüedad, área operativa COOVISUR CTA	53
Tabla 8: Nivel de Riesgo Intralaboral, área operativa COOVISUR CTA.....	55
Tabla 9: Dominio, Demandas del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA	57
Tabla 10: Dominio, Control sobre el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA	59
Tabla 11: Dominio, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA	61
Tabla 12: Dominio, Recompensa, área operativa COOVISUR CTA	63
Tabla 13: Nivel de Riesgo Extralaboral, área operativa COOVISUR CTA	65
Tabla 14: Dimensión, Tiempo Fuera del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA.....	66
Tabla 15: Dimensión, Comunicación y relaciones interpersonales, área operativa COOVISUR CTA	68
Tabla 16: Dimensión, Relaciones familiares, área operativa COOVISUR CTA.....	70
Tabla 17: Dimensión, Situación Económica del Grupo Familiar, área operativa COOVISUR CTA	71
Tabla 18: Dimensión, Características de la vivienda y su entorno, área operativa COOVISUR CTA	73
Tabla 19: Dimensión, Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo, área operativa COOVISUR CTA	74
Tabla 20: Dimensión, Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, área operativa COOVISUR CTA	76

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Ficha de Datos Generales.....	94
Anexo B. Cuestionario de Factores de Riesgo Psico Social Intralaboral Forma B.....	96
Anexo C. Cuestionario de Factores de Riesgo Psico Sociales Extralaborales .	102

INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud en el Trabajo tiene por objeto, el desarrollo de actividades preventivas ante los riesgos derivados del trabajo, de igual manera esta disciplina es la encargada de velar por las óptimas condiciones físicas y sociales del entorno laboral. Debe propiciar la prevención y protección del bienestar físico, mental y social de cada uno de los trabajadores a nivel familiar y social. Es aquí donde se justifica la pertinencia de realizar una evaluación a los factores psicosociales en el ámbito empresarial.

Los factores psicosociales en el trabajo han sido catalogados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, también por las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, considerándose condiciones o factores extra laborales, las cuales son adquiridas a través de las percepciones individuales y las experiencias, influenciando directamente sobre la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral.¹

Cuando las condiciones del trabajo y los factores individuales están en equilibrio, la labor realizada genera sentimientos de confianza y seguridad en sí mismo incrementando los niveles de motivación, destrezas en el trabajo, satisfacciones personales, llevando a un estilo de vida saludable y cultura de autocuidado. Cuando existe una inadecuada adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades no se evalúan correctamente, el individuo reacciona con respuestas negativas de tipo mental, emocional, fisiológico y en el comportamiento.

COOVISUR C.T.A. es una Cooperativa de Trabajo Asociado especialista en vigilancia y seguridad privada, servicios de escolta, valores agregados, telemática y monitoreo de sistemas CCTV (Circuito Cerrado de Televisión). Esta empresa cuenta con 20 años de experiencia prestando servicios de vigilancia en el sector comercial, industrial y residencial. COOVISUR cuenta con dos áreas encargadas del funcionamiento de la

¹ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control. Ginebra 1986

empresa, el área administrativa y el área operativa. Dentro del área administrativa se encuentra el departamento de Talento Humano el cual tiene adscrito el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Actualmente son 223 asociados pertenecientes al área operativa quienes laboran con una intensidad entre las 8 y las 12 horas diarias (diurnas – nocturnas). Con un día a la semana de descanso.

En virtud de la importancia del control de las condiciones de trabajo, como una variable determinante para el bienestar del trabajador y de la organización, resulta pertinente la intervención de las variables psicosociales a nivel laboral. Por ello esta práctica empresarial como modalidad de trabajo grado va encaminada hacia el fortalecimiento al programa de seguridad y salud en el trabajo en materia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área operativa de COOVISUR, desempeñando el rol de investigador y planificador. Recopilando y analizando datos, para de esta manera identificar los factores de riesgos psicosociales y determinar su nivel de riesgo. Posteriormente proponer acciones estratégicas relacionadas con lo identificado.

En este contexto, el presente documento está estructurado en ocho capítulos. El primer capítulo evidencia la justificación, argumentando la importancia de este proyecto de grado. En el segundo capítulo se desglosan las características institucionales de la cooperativa, su organización estratégica, política de calidad y estructura organizacional.

Siguiendo en este orden, en el capítulo tres se encuentran los objetivos planteados para el desarrollo de este proceso académico. El capítulo cuatro se expone el marco referencial, el cual se encuentra dividido en el marco teórico, el marco normativo y el marco conceptual.

Este proceso académico se realizó teniendo como metodología la base teórica del enfoque de planeación estratégico, dividiéndose en tres fases, expuestas en el quinto capítulo. En el capítulo seis se encuentra el análisis de los resultados, del perfil sociodemográfico, los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales del área operativa de COOVISUR CTA.

El séptimo capítulo corresponde a la propuesta de acciones estratégicas relacionadas con los factores de riesgos psicosociales identificados en el capítulo anterior.

En el octavo y último capítulo se encuentra la evaluación de este proceso donde se resaltan los aspectos positivos y negativos de esta experiencia.

Esta experiencia permite al estudiante realizar un comparativo de lo visto en la academia y el cotidiano de una población específica, de igual manera el acercamiento al entorno laboral donde el futuro profesional identifica qué tanto un Trabajador Social, en una institución como COOVISUR, puede transformar la realidad de sus colaboradores, hasta qué punto puede llegar buscando la garantía de los derechos de los trabajadores, a qué limitaciones se enfrenta la profesión en este tipo de campos.

1. JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial de la Salud, OMS define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, por tanto para fomentar la salud debe hacerse mediante un esfuerzo organizado de la comunidad, pues no sólo se trata de un asunto individual sino de una responsabilidad colectiva, lo que se denomina salud pública.² Desde el concepto mencionado y en virtud de la importancia del control de las condiciones de trabajo, como una variable determinante para el bienestar del trabajador y de la organización, resulta pertinente resaltar la intervención de las variables psicosociales a nivel laboral; conforme a lo estipulado en la Resolución 2646 de 2008 la cual afirma la obligatoriedad de orientar acciones sobre los riesgos psicosociales, al establecer disposición y responsabilidad 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.

COOVISUR CTA tiene como objetivo brindar servicios de vigilancia y seguridad privada con el fin de satisfacer los requisitos de sus clientes a nivel nacional de manera oportuna, asertiva y confiable, dentro de sus prioridades está preservar, mantener y mejorar la salud física, mental y social de los asociados trabajadores previniendo lesiones y enfermedades e incrementando la productividad y competitividad de la Cooperativa; la alta dirección y los trabajadores están comprometidos con el cumplimiento de la normativa legal aplicable vigente y otros requisito, con un alto sentido de responsabilidad, desarrollando planes y programas que conduzcan a lograr la preservación de la vida saludable de sus colaboradores. Por esta razón la empresa mantiene abiertos espacios de evaluación e intervención donde se implementen estrategias de integración entre los empleados de las distintas áreas de la empresa, en

² ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. .[En línea]. [Citado en Noviembre 11 del 2015]. Disponible en: web <http://www.who.int/es/>

los cuales se pueda realizar un constante seguimiento a las condiciones de su espacio laboral y su bienestar social.

Por lo anterior esta práctica empresarial se orientó hacia la utilización de los espacios que brinda la empresa para la identificación de los Factores de Riesgos Psicosociales lo cual repercutió a la determinación de su nivel de riesgo para la realización del diagnóstico el cual permite visualizar las condiciones de trabajo, posteriormente se expone el diseño de acciones estratégicas relacionadas con los Factores de Riesgo Psicosociales, esto con el fin de brindar apoyo a partir de programas que garantizan los derechos y el cumplimiento de deberes de los trabajadores pertenecientes al área operativa de la empresa.

2. CARACTERIZACION DE LA EMPRESA

2.1. GENERALIDADES

COOVISUR C.T.A. es una empresa cooperativa de trabajo Asociado; C.T.A; la cual se encuentra ubicada en Bucaramanga en la carrera 27 #16 – 40; especializada en vigilancia y seguridad privada y servicios conexos. Con personería jurídica Res. No. 2679/24/09/93; expedida por Dansocial hoy supersolidaria; duración indefinida en el tiempo; con Licencia de funcionamiento Res. No. 20141400013177 /18/02/2014 Exp. Supervigilancia; para operar en las modalidades de vigilancia fija, móvil, escoltas a personas, vehículos y mercancías, con la utilización de armas de fuego y sin armas de fuego y medio tecnológico; con cobertura a nivel nacional. COOVISUR C.T.A, es orgullo de los santandereanos; que contribuye al Desarrollo social y Económico de la región Nororiental, generando oportunidades de trabajo, en la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada. Cuenta con 20 años de experiencia, actualmente dispone de 223 guardas de seguridad y escoltas, en las modalidades de vigilancia comercial, industrial y residencial³.

2.2 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA

2.2.1 Misión

Prestar servicios de Vigilancia y Seguridad privada de óptima calidad en las diferentes modalidades de la protección, en forma ágil y oportuna, cumpliendo a cabalidad los requerimientos legales y operando dentro de un ambiente de honestidad y respeto mutuo, para lo cual, contamos con recursos Técnicos y talento humano que contribuye al efectivo crecimiento y desarrollo de nuestros clientes y al bienestar de nuestros asociados. Nuestra capacidad y experiencia son la base de nuestro desarrollo y esta para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

³ COOVISUR C.T.A. [En línea]. [Citado el 10 de diciembre del 2015]. Disponible en: web: [HYPERLINK "http://www.coovisurcta.com/"](http://www.coovisurcta.com/) <http://www.coovisurcta.com/>

2.2.2 Visión

Nos proyectamos en el año 2015 como la cooperativa especializada en servicios de vigilancia y seguridad privada y servicios conexos con mayor reconocimiento a nivel nacional por la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de las actividades de protección y seguridad encomendadas, logrando el posicionamiento como la empresa cooperativa colombiana más importante en su género.

2.2.3 Objetivos Institucionales

Aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

Mantener altos estándares de seguridad en los servicios ofrecidos.

Mejorar continuamente el desempeño de la organización.

Mantener constantemente la formación de nuestro talento humano.

2.2.4 Política de calidad

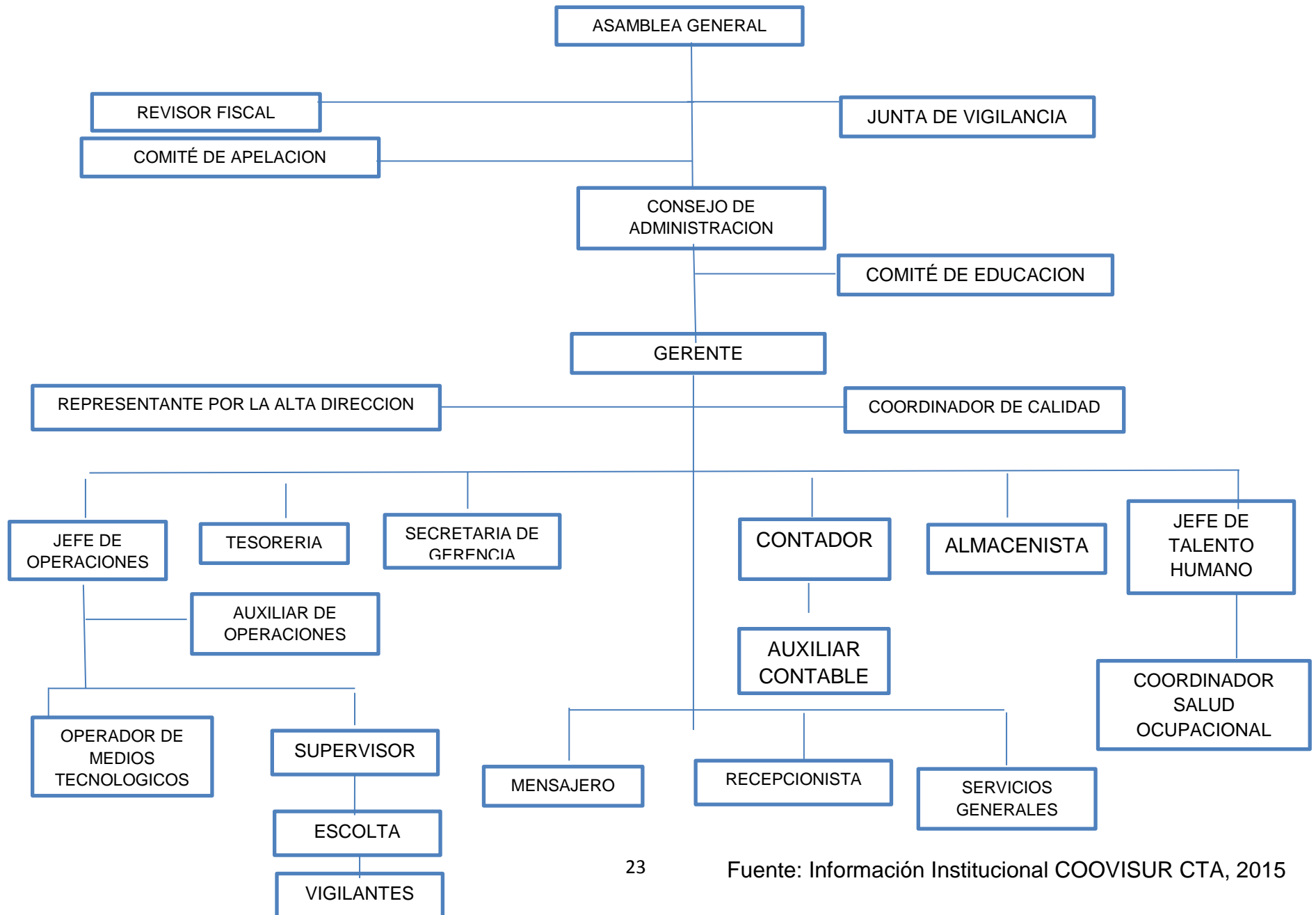
COOVISUR CTA Tiene como principios básicos la prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada, bajo el cumplimiento del marco legal y los requisitos aplicables, así como a la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Basados en una filosofía de mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad, lo cual nos permite ser una organización generadora de credibilidad y confianza por la alta calidad de nuestros servicios. En la actualidad COOVISUR cuenta con el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro del departamento de Talento Humano. Este programa se encarga de dirigir un conjunto de actividades encaminadas a la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de cada uno de los asociados de la empresa.

A la fecha, COOVISUR C.T.A. cuenta con las acreditaciones del sistema de gestión de calidad IQNET y la norma ISO-9001:2008, dicha norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que se centra en la eficacia del mismo para satisfacer los requisitos del cliente, la cual permite administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios⁴ por ello, la cooperativa debe constar de su reglamento para

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS, TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ISO 9001 Cuarta edición 2008-11-15. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos. [En línea] [Citado el 15 de enero del 2016]. Disponible en: <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.

operar en pro del bienestar de sus asociados y de la calidad del servicio que brinda a los diferentes entidades u organizaciones que le solicitan.

2.2.5 Estructura Organizacional



3. OBJETIVOS

3.1 General

- Fortalecer el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de COOVISUR C.T.A. en materia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área operativa desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial

3.2 Específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área operativa de COOVISUR C.T.A. y determinar su nivel de riesgo desde el marco de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Diagnosticar factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área operativa de COOVISUR C.T.A.
- Proponer acciones estratégicas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de COOVISUR C.T.A.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Teoría de Desarrollo Humano Sostenible

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dentro del marco de la Cumbre de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, conocida como Cumbre de Río (1992), el desarrollo sostenible se fundamenta en tres componentes: lo económico, lo social y lo ambiental, a partir de fomentar un desarrollo que estimule el equilibrio, a fin de alcanzar mejoras en la calidad de vida, considerando las limitaciones de la propia naturaleza para continuar proporcionando servicios indefinidamente.⁵ Al tener en cuenta al ser humano como sujeto y objeto de su propio desarrollo, se debe hablar de un desarrollo integral desde diferentes contextos como el individual, social y familiar para que de esta manera aplique desde lo individual a lo colectivo y se manifiesten principios y valores que fomentan el óptimo desarrollo de las personas desde las dimensiones económicas (estructura económica y evolución de las modalidades de consumo) sociales (equidad, salud, educación, asentamientos humanos y población) y ecológicas (atmósfera, tierra, océanos, mares y montañas). En este nuevo paradigma el crecimiento económico ha dejado de ser el objetivo y se conjuga como un medio para el bienestar integral del ser humano⁶. De igual manera, lee expone que para el desarrollo humano sostenible “se construyen condiciones sociales, económicas, políticas, jurídicas y culturales que permiten a todos y todas contar equitativamente con educación, salud, techo y alimentación adecuados, participar en esa construcción y acceder al trabajo, a la posesión de bienes y a la diversificación de actividades”⁷

⁵ COLMENARES G, Adelina Mercedes. Análisis Crítico sobre el Paradigma del Desarrollo Humano Sostenible y sus Implicaciones en la Formación Universitaria. Barquisimeto: Biblioteca Administración y Contaduría.2009. Pg 75.

⁶ *Ibid.* Pg 85.

⁷ LEE, T. Los objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM) y los nuevos paradigmas del desarrollo: Alternativas que Reincorporan la Dimensión Ética. Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. 2005. [En línea]. [Citado el 19 de Enero del 2016]. Disponible en: HYPERLINK "http://www.revistahumanum.org/boletin/default_14.htm" http://www.revistahumanum.org/boletin/default_14.htm.

4.1.2 Enfoque de Derechos Humanos

El Enfoque de Derechos “procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social⁸, y que de esta manera de construya una nueva ética del desarrollo humano que agrupa mecanismos jurídicos y políticos que defienden de manera integral los derechos de las personas desde lo individual y lo colectivo.

COOVISUR C.T.A. desde el enfoque de derechos asume que sus asociados tienen derecho al desarrollo integral y bienestar social dentro y fuera del trabajo, para ello, desde el Departamento de Talento Humano en conjunto con la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo se implementa, vigila y controla medidas que generan y fortalecen el óptimo desempeño desde sus contextos social, familiar y laboral.

4.1.3 Enfoque de Planeación Estratégica

La planeación estratégica implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables a realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances⁹. A través de este enfoque empresarial, se previene, se anticipa a situaciones que pueden llegar a afectar a la empresa, ya sea de una forma positiva o negativamente. Buscar la forma de anticiparse a los cambios o los sucesos futuros, enfrentarlos y catalizarlos para bien. La planeación estratégica se encarga de cubrir todas las actividades de la empresa, dando como resultado el cumplimiento de los objetivos que beneficiarán a la organización. En contexto con la cooperativa, es relevante mencionar que existen los denominados Stakeholder, lo cual Edward Freeman los define como “entes que son afectados o

⁸ SOLÍS UMAÑA, Sonia. El Enfoque de Derechos: Aspectos Teóricos y Conceptuales. Pg 4. 2003. [En línea]. [Citado e 23 Septiembre 2014]. Disponible en: HYPERLINK <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>.

⁹ TOMASINI. A. (1984). Planeación Estratégica, Control Total de Calidad.

intervienen de manera directa o indirecta en el proceso operativo de la empresa¹⁰, para lo cual dichos entes en contexto son las empresas o instituciones que desde su razón social solicitan los servicios de seguridad y vigilancia de COOVISUR C.T.A.

4.1.5 Trabajo Social Empresarial

Es definido por Madeleine Bernard como la actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales.¹¹

De acuerdo a lo anterior dentro de una organización el Trabajador Social se enfoca en la relación de los colaboradores y el ambiente laboral, de facilitar el desarrollo óptimo de sus potencialidades; de preservar, mantener y mejorar la salud física, mental y social, propiciando una cultura de autocuidado, buscando con ello la prevención de riesgos derivados del trabajo. De igual manera desarrolla planes y programas orientados al pal bienestar y progreso integral de cada uno de los miembros de la organización. De esta manera los roles que desempeña el Trabajador Social en una empresa son:

- ✓ Orientador: Asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer las necesidades sociales básicas. Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner a los individuos y grupos en contacto con ellos.
- ✓ Investigador: Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para identificar necesidades o problemas

¹⁰ R. EDWUARD Freeman. Considerado el primer precursor del término Stakeholder. (grupo de interés). En 1984

¹¹ RAYE, Esther. Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, ISSN 1133-6552, N°. 52, 2013. Pp 345

- ✓ Planificador: Ayuda a los individuos de grupos, organizaciones o colectividades a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas y promover un mejoramiento en la calidad de vida de carácter individual, grupal o comunal.

De acuerdo a esto un campo de intervención profesional es el relacionado con el bienestar social laboral, en el sector privado y público, en organizaciones industriales y comerciales. Aplicando conocimientos los cuales conlleven a la implementación de estrategias enfocadas a un bienestar individual y colectivo dando cumplimiento a la responsabilidad social que tienen las organizaciones.

4.2 MARCO NORMATIVO

A nivel internacional Colombia cuenta con convenios ratificados ante la Organización Internacional del Trabajo O.I.T., el cual es el organismo especializado de las Naciones Unidas, el cual se ocupada de los asuntos relacionados al trabajo y las relaciones laborales. Uno de estos convenios es el C161 denominado *Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo*, donde se enmarca la prevención de enfermedades sean o no profesionales, protección de la salud de sus trabajadores en sus diferentes dimensiones y Seguridad y Salud en el Trabajo.¹²

En nivel nacional Colombia en la Constitución Nacional se establecen una serie de derechos, deberes y obligaciones al Estado para la promoción, protección y divulgación del derecho a la salud de todos sus habitantes, teniendo en cuenta no solo a los nacionales sino a los extranjeros que habiten en el territorio nacional. En el artículo 1 de la carta magna se señala que dentro de la organización estatal se debe fundamentar el respeto a la dignidad humana, al trabajo y la solidaridad de las personas que la integran. Luego se entiende que el pilar de la organización estatal en todos sus aspectos se debe ceñir al concepto de la persona humana.

¹² ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT.[En línea]. [Citado en Diciembre 8 del 2015]. Disponible en: <http://www.ilo.org/>

El artículo 49 señala: “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad”¹³

Desde la reglamentación de las normas de Salud Ocupacional surge la Resolución 1016 de 1989 donde desarrolla los programas y subprogramas de la medicina preventiva y del trabajo, cuya finalidad es el diseño y la ejecución de programas de prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos laborales. Desde este marco legal se expide la Resolución 2646 de 2008, cuya finalidad corresponde a establecer las disposiciones y se define la responsabilidad para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma permanente los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, ante ello se realiza la aplicación de la batería de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial y la aplicabilidad de un cuestionario para la identificación de condiciones individuales que afectan la actividad profesional. Esta resolución es aplicada a todos los empleados públicos y privados, a los trabajadores independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo y a todas aquellas agremiaciones que afilian trabajadores al sistema de seguridad social

¹³ REPÚBLICA COLOMBIA, *Constitución Política de Colombia*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 1991

integral, a las administradoras de riesgos laborales, policía nacional, personal uniformado y civil de las fuerzas militares.

Otros de los aspectos relevantes en esta resolución son la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, al igual que las condiciones individuales o las características intrínsecas del trabajador que influyen en la salud y en el desempeño de las personas.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

4.3.1 Seguridad y Salud en el Trabajo, SST

La Ley 1562 del 2012, modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional para lo cual se establece que “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”¹⁴, por ende, se plantea el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual consiste en “el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo”¹⁵. En las disposiciones que se dictan en cuanto a la implementación del SG-SST el Decreto 1443 del 2014, en su capítulo IV, artículo 15. se establece que se debe aplicar una metodología sistemática en cuanto a la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos con el fin de priorizarlos y establecer control de acuerdo a la

¹⁴ CONGRESO COLOMBIA. Ley 1562 DE 2012, Modificación del sistema de riesgos laborales,. (s.f.). [En línea]. [Citado 20 de noviembre de 2015] Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

¹⁵ Ibid.

naturaleza del peligro ya sean riesgo de origen físicos, ergonómicos, biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público y psicosociales.¹⁶

4.1.2 Responsabilidad Social Empresarial

La Organización Internacional de Normalización, ISO 26000, la define como: “La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades que ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumplan con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”¹⁷. Cada empresa, institución u organización tienen responsabilidad de razón social con sus trabajadores, propiciando de esta manera un estado de bienestar social y laboral por medio de programas que se rigen por las políticas de la empresa, tales como la Política de SG-SST, Política de Seguridad Vial y Política de no consumo de Alcohol y de Sustancias Psicoactivas.

4.1.3 Factores Psicosociales

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”¹⁸. Dichos factores son los que inciden en el buen desempeño de los trabajadores, los cuales deben ser vigilados y controlados para evitar momentos de riesgo que afecten su bienestar laboral.

¹⁶ REPUBLICA DE COLOMBIA. Ministerio de trabajo. Decreto 1443 DE 2014. Disposiciones para la implementación del SG-SST., [En línea]. [Citado el 6 de Diciembre de 2015]. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html>

¹⁷ International Organization for Standardization, ISO 26000 (2010)

¹⁸ OIT. Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control. Ginebra. 1986

4.1.4 Factores de Riesgo Psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno¹⁹, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo determina como factores de riesgo psicosocial a “Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado”²⁰, para lo cual se deben tomar medidas preventivas y de atención para la minimización de dichos factores. Según la Resolución 2646 del 2008, estos factores comprenden aspectos intralaborales, y extralaborales, condiciones individuales, las cuales influyen en la salud y en el desempeño de las personas, por lo cual los factores individuales deben ser evaluados por los empleadores para otorgar bienestar laboral a sus trabajadores.

Condiciones Intralaborales: “Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”²¹ las cuales permiten el buen desempeño de los trabajadores y por consiguiente las relaciones laborales positivas con sus compañeros y con personas que atienden en horarios de trabajo.

Condiciones Individuales: Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación

¹⁹ VILLALOBOS, G. H. Identificación y Evaluación de los factores de riesgo psicosocial 32°. Congreso de Seguridad Integral Higiene y Medicina del Trabajo Consejo Colombiano de Seguridad. 1999

²⁰ SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial, 2014. Págs., 67 – 105. Pág., 68.

²¹ MORENO, D. M. Identificación de factores de Riesgo Psicosocial. Bucaramanga. 2013

(profesión y oficio), ciudad o lugar de residencia, escala socio-económica (estrato socio-económico), tipo de vivienda y número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos usados en esta evaluación²².

4.1.5 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial

El Ministerio de la Protección Social Ministerio de la Protección Social en dirección de la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales diseñó una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial dirigida a trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, la cual fue publicada en julio del 2010. A partir de ello, se simplifica la labor de captura y cálculo matemático de las puntuaciones que se les dan a las personas de acuerdo con el nivel en que se encuentren, en relación con sus actividades profesionales. El principal propósito de la aplicación de esta batería es identificar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en la población de colaboradores de una organización, que les permitan orientar estrategias de mantenimiento, mejoramiento o intervención, de los resultados obtenidos según el caso analizado²³, para ello es importante tener en cuenta que existen variables que se interrelacionan para el momento del análisis de dichos factores.

Variables Interrelacionadas: Enfocando la atención a las condiciones individuales en referente a la seguridad y salud en el trabajo de cada uno de los trabajadores pertenecientes al área operativa es pertinente tener en

²² MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C. 2010

²³ Ibid.

cuenta las variables que se interrelacionan para el análisis de los datos, los cuales son: las demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales y la recompensa. Los dominios y como fueron concebidos en los instrumentos de la Batería, se definen a continuación²⁴:

1. Demandas del trabajo: Se refiere a las exigencias que el trabajo impone sobre al individuo. Puede ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
2. Control sobre el Trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo
3. Liderazgo y Relaciones Sociales: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyan en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área
4. Recompensa: Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las

²⁴ Ibid.

posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

5 METODOLOGÍA

En congruencia con los objetivos anteriormente planteados, el marco conceptual principalmente el enfoque de planeación estratégico, a continuación se dispone tres fases de proyección:

FASE 1:

Identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en el área operativa de COOVISUR C.T.A. y determinar su nivel de riesgo desde el marco de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para llevar a cabo este ejercicio se diligencia un cuestionario referente al perfil sociodemográfico y las baterías de instrumento, las cuales contienen un test de personalidad, y cuestionario de condiciones individuales intralaboral, extralaboral y de estrés, y por consiguiente se tabula la información. El cuestionario para determinar el perfil sociodemográfico de los asociados, consta de 19 preguntas (Anexo 1) en la cual se recopila los datos generales como nombre, edad, sexo, estado civil, ultimo nivel de estudios, ocupación o profesión, cargo que ocupa, lugar de residencia, número de personas que dependen económicamente, estrato socioeconómico, tenencia de vivienda, antigüedad en COOVISUR C.T.A., antigüedad en el cargo que desempeña, departamento al que corresponde, tipo de contrato, tipo de cargo que desempeña, tipo de salario fijo o variante, horas establecidas para el cargo y lugar donde trabaja. En las baterías de instrumento, el cuestionario de condiciones intralaborales contiene 88 preguntas (Anexo 2), las cuales se presentan opciones de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca, para la cual cada asociado selecciona única respuesta; estas preguntas tiene el propósito de reconocer las condiciones de trabajo en las que labora el vigilante en cuanto a ambiente, relaciones laborales y sociales; el cuestionario de condiciones extralaborales consta de 31 preguntas (Anexo 3), y al igual que el cuestionario anterior, tiene opción de única respuesta, el propósito de este cuestionario es reconocer las condiciones de ambiente y relaciones sociales y familiares.

FASE 2:

Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área operativa de COOVISUR C.T.A., el cual se realiza desde el enfoque estratégico teniendo en cuenta la matriz DOFA que define las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que se presentan en COOVISUR C.T.A. esta matriz es utilizada como instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deban ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan. El instrumento también permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos²⁵.

FASE 3:

Propuesta de acciones estratégicas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de COOVISUR C.T.A., en la cual se desarrollará por la identificación de factores de riesgo psicosocial y su análisis, dicha propuesta constará de misión y visión específica al igual que su objetivo, estrategia y acciones específicas a realizar con su respectivo propósito y responsable o responsables, fundamentada desde el marco de la responsabilidad social empresarial.

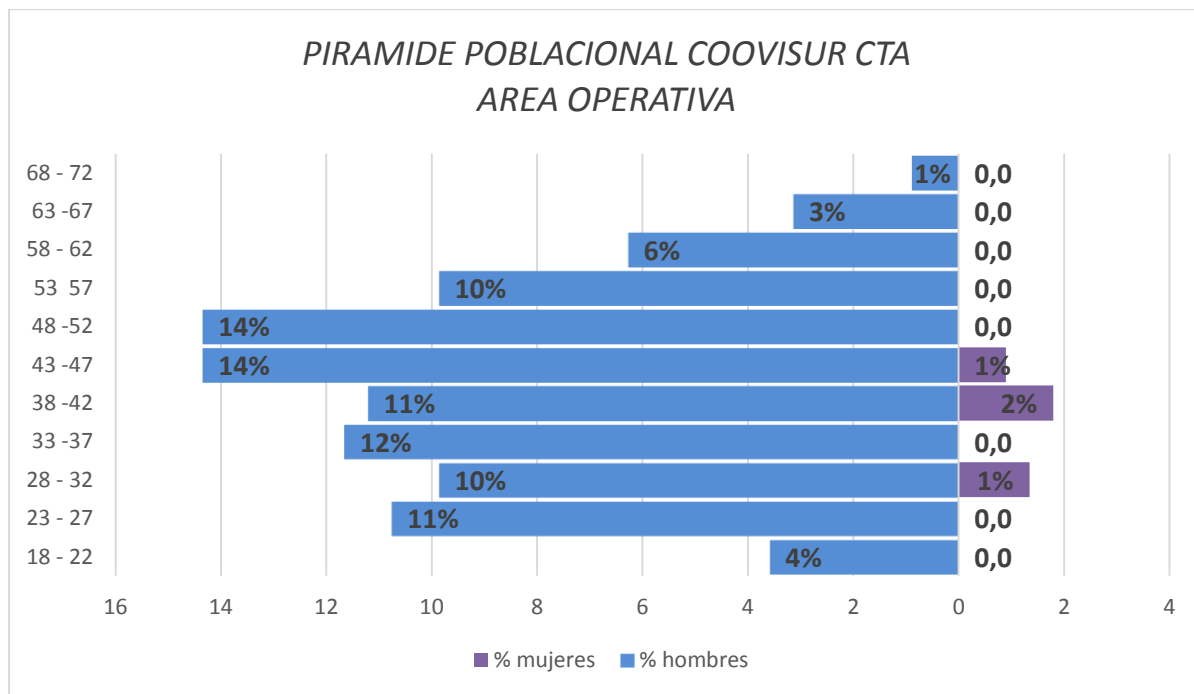
²⁵ UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Planeación Estratégica y Desarrollo Rural, LA Matriz DOFA. Docente Jorge Parra. 2008

6 ANALISIS DE RESULTADOS

6.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

COOVISUR C.T.A., cuenta con 223 asociados pertenecientes al área operativa, de los cuales el 96% (214 asociados) de la población refiere al sexo masculino, evidenciándose la concentración de población trabajadora en este sexo, mientras que el 4% son mujeres, tal como lo muestra la Figura 1 y la Tabla 1.

Figura 1: Pirámide poblacional según edad y sexo área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015

Tabla 1: Pirámide poblacional según edad y sexo, área operativa COOVISUR CTA

RANGOS DE EDAD	# HOMBRES	% HOMBRES	# MUJERES	% MUJERES	TOTAL
18 - 22	8	0	0	0	8
23 - 27	24	11	0	0	24
28 - 32	22	10	3	1	25
33 -37	26	12	0	0	26
38 -42	25	11	4	2	29
43 -47	32	14	2	1	34
48 -52	32	14	0	0	32
53 -57	22	10	0	0	22
58 - 62	14	6	0	0	14
63 -67	7	3	0	0	7
68 - 72	2	1	0	0	2
TOTAL =	214	92	9	4	223

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Según el manual de perfiles y funciones del cargo que establece la cooperativa, existen habilidades institucionales y específicas que todo el personal asociado debe asumir para llevar a cabo funciones según el cargo, los requerimientos para el cargo de vigilante muestran un perfil ocupacional que exige a sus asociados el compromiso, responsabilidad, puntualidad, orden y aseo, autocuidado, comunicación asertiva y excelentes relaciones interpersonales en obligación con la cooperativa, para lo cual cada persona debe tener ética, dinamismo, autocontrol, competencia del cargo, disciplina, trabajo en equipo y habilidad en la toma de decisiones al igual que tolerancia a la frustración e inteligencia emocional para el manejo de armas, que pueden ser necesarias según el puesto de trabajo²⁶, ante esta situación, se tiene una percepción de tipo cultural patriarcal, en la cual las mujeres pueden no ser aptas para este tipo de cargo, dado que se entiende que ellas se encuentran más expuestas a riesgo de tipo público en la cual pueden ser víctimas de extorsiones, abusos y robos, al igual que la poca adaptabilidad a la frustración debido a esto, para la asignación de puestos de

²⁶ COOVISUR C.T.A. Manual de Perfiles y Funciones del Cargo. Departamento de Talento Humano. 1996.Pg 26

trabajo para mujeres debe tenerse en cuenta que entidades e instituciones que soliciten el servicio de vigilancia no requieran laborar en horarios nocturnos sin servicio de alarmas y cámaras. Dicha situación, puede evidenciar poca cobertura de mujeres al momento de vincularse a cooperativas en servicio de vigilancia y escolta.

Cabe resaltar que la mayoría de población trabajadora en concentración de rango de edad, se encuentran entre los 38 y 52 años de edad, en la cual dichas personas, en materia de psicología evolutiva según Abraham Maslow²⁷ se hallan en adultez media que oscila entre los 40 y 60 años de edad, edad en la cual las personas buscan la autorrealización para la cual manifiestan sentido de pertenencia y responsabilidad. Tomando como referencia a Maslow, esto se presenta debido a que las personas en dicha edad ya han buscado satisfacer o satisfacen necesidades de fisiología, de seguridad, de afiliación, y de reconocimiento para llegar a la autorrealización como motivación personal en diferentes contextos. En la cual, dichas necesidades se presentan en forma de pirámide exponiéndose la jerarquía de las necesidades humanas como teoría de motivación.

En referencia al nivel de estudios académico, se evidencia que la mayor parte de la población con un 94% (210 vigilantes) tienen estudios de bachillerato completo, el 4% (9 vigilantes) presentan un nivel de estudio técnico/tecnológico, mientras el 2% (4 personas) equivale a personas que no han culminado sus niveles de bachiller y/o técnico/tecnológico, tal como lo evidencia la Figura 2 y la Tabla 2.

²⁷ BOEREE George. Teorías de la personalidad de Abraham Maslow, Traducción: Rafael Gautier. 2003

Figura 2: Nivel de estudios de los asociados pertenecientes al área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 2: Nivel de estudios de los asociados pertenecientes al área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE ESTUDIOS	# Asociados	% Asociados
Bachillerato completo	210	94
Bachillerato incompleto	2	1
Técnico / tecnológico completo	9	4
Técnico / tecnológico incompleto	2	1
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Esta tendencia obedece el manual de perfiles y funciones del cargo, expuesto por la cooperativa bajo concepto de educación, toda persona tiene como requisito obtener el título de bachiller o que en dicho momento esté se encuentre en trámite para poder llevar a cabo el cargo de vigilante, y de igual manera tiene la responsabilidad, en concepto de formación, tener curso de vigilancia y de cooperativismo con énfasis de trabajo asociado, los cuales deben estar actualizados anualmente, dichos requisitos son obligatorios para cumplir el rol y llevar a cabo funciones y tareas que son asignadas para su puesto de trabajo²⁸. Sin embargo, se resalta que en la cooperativa existe una

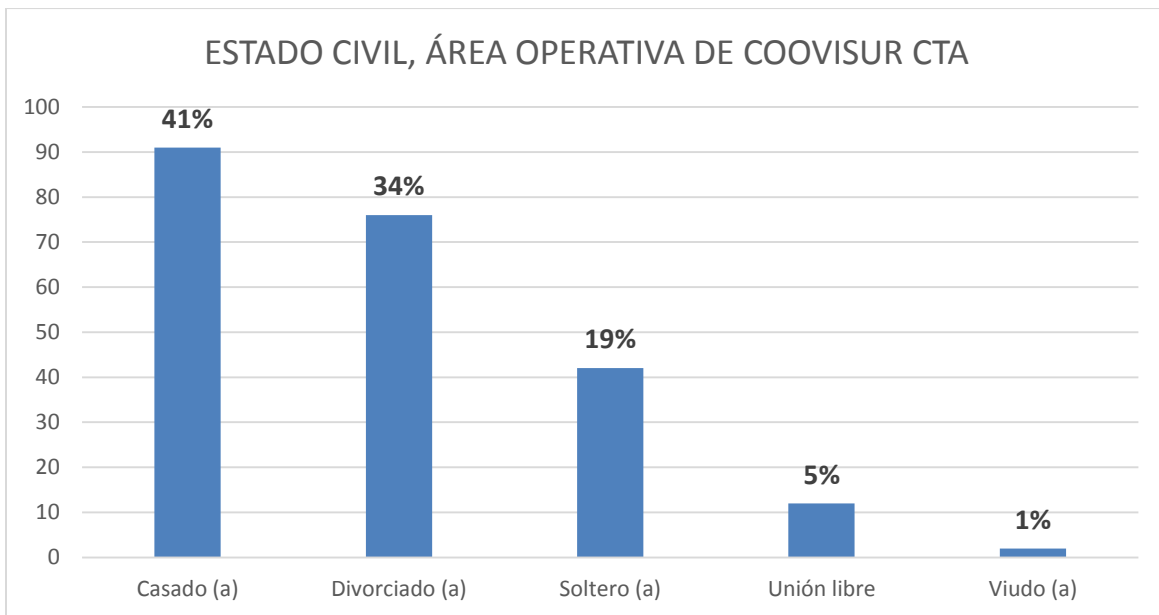
²⁸ Opcit. Pág.28

mínima posibilidad de realizar estudios técnicos, tecnológicos y/o profesionales por el tipo de contrato que los asociados obtienen, ya que deben cumplir con horarios estrictamente estipulados por la cooperativa, debido a su razón social.

Las personas asociadas a la cooperativa deben obtener mano de obra calificada y para ello, periódicamente, cada año se actualizan cursos de vigilancia y escolta y se realizan exámenes periódicos físicos, de visión y aptitud psicológica para la labor asignada.

El estado civil de los vigilantes de COOVISUR C.T.A. como se visualiza en la Figura 3 y Tabla 3, su mayoría representa 75% (167 vigilantes) de la población trabajadora que se encuentra en vínculo, ya sea de tipo legal, casado un 41% (91 vigilantes) o no legal, unión libre un 34% (76 vigilantes), mientras que el 19% (42 vigilantes) manifiesta vivir sin pareja, un 5% (12 vigilantes) se encuentra en estado civil divorciado(a) y viudo(a),

Figura 3: Estado civil, área operativa de COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015

Tabla 3: Estado civil, área operativa COOVISUR CTA

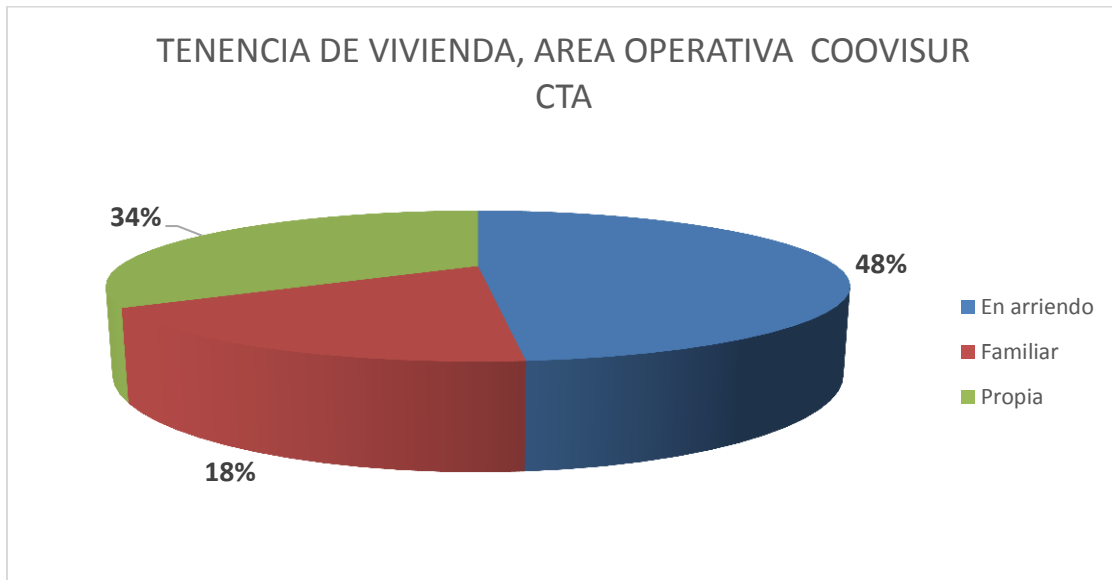
ESTADO CIVIL	# ASOCIADOS	% ASOCIADOS
Casado (a)	91	41
Divorciado (a)	76	34
Soltero (a)	42	19
Unión libre	12	5
Viudo (a)	2	1
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015

La mayor concentración de población presenta un estado civil en pareja, se interpreta que estas personas pueden manifestar un grado de responsabilidad y sentido de pertenencia en sus actividades laborales, personales y domésticas debido al compromiso que conserva con su núcleo familiar y lugar de trabajo. Desde la filosofía cooperativa, sus principios y valores, la Responsabilidad social se manifiesta como un valor fundamental que manifiesta una identidad cooperativa, por tanto el compromiso y sentido de pertenencia va de la mano con la responsabilidad que asume el asociado para el cumplimiento óptimo de su labor y desarrollo social y familiar²⁹

²⁹ REYES CABRERA, Humberto . Filosofía, Doctrina, Principios, Valores y fines del Cooperativismo. Ponencia presentada en el I Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas realizado en Lima, Perú. 2007

Figura 4: Tenencia de vivienda, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 4: Tenencia de vivienda, área operativa COOVISUR CTA

TENENCIA DE VIVIENDA	# Asociados	% Asociados
En arriendo	108	48
Familiar	40	18
Propia	75	34
TOTAL	223	100

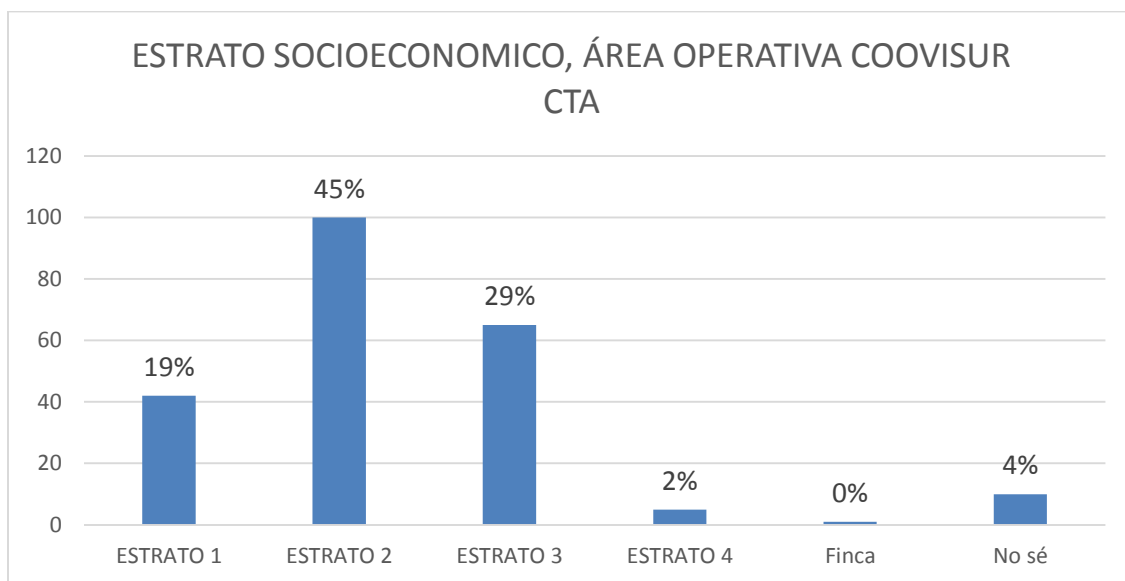
Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

En la Figura 4 y la Tabla 4, se identifica la tenencia de vivienda en la cual habitan los colaboradores adscritos al área operativa. A partir de los datos, se establece que el 48% (108 vigilantes) viven en arriendo, mientras el 34% (75 vigilantes) viven en vivienda propia y el 18% (40 vigilantes) en vivienda de tipo familiar. Esto permite afirmar, que más de la mitad de la población a pesar de devengar más de un salario mínimo y con un promedio de antigüedad de entre 6 y 17 años (ver Figura y Tabla 7) aún no han accedido a la oportunidad de adquirir su vivienda propia.

Lo anterior, indica que una porción considerable de asociados probablemente no se ha informado entorno a su Derecho a la vivienda digna, el cual está enmarcada en el

Derecho a la Salud de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948³⁰. A esta situación debe también incorporarse como elemento de discusión, la condición de las viviendas, ya sean propias, familiares o en arriendo en las que habitan las personas, pues como se observa en la Figura 5 de estrato socioeconómico, el 64% (142 vigilantes) viven en zonas de estrato 1 y 2, esto influye en diferentes niveles en los riesgos psicosociales que cada persona pueda desarrollar, los cuales se expondrán en las dimensiones de los factores extralaborales, en este mismo capítulo.

Figura 5: Estrato socioeconómico, asociados adscritos al área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

³⁰ CAMARGO, Ángela; HURTADO, Adriana. Vivienda y pobreza: una relación compleja. En: Cuadernos de vivienda y urbanismo. Vol. 4, No. 8, 2011. Bogotá D.C. P.230. ISSN 2027-2103.

Tabla 5 Estrato Socioeconómico, asociados adscritos al área operativa COOVISUR CTA

ESTRATO SOCIOECONOMICO	# Asociados	% Asociados
ESTRATO 1	42	19
ESTRATO 2	100	45
ESTRATO 3	65	29
ESTRATO 4	5	2
Finca	1	0
No sé	10	4
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Respecto a la Figura 5 que hace referencia al estrato socio-económico, se logra establecer que la mayoría de los encuestados pertenecen a sectores de la sociedad estratificados en nivel 1 y 2 lo que indica que el 64 % (142 vigilantes) de los colaboradores adscritos al área operativa están ubicados sobre la clasificación estrato “Bajo y Bajo-Bajo”³¹ lo que indica que este porcentaje de personas residen en sectores considerados como poblaciones con menores recursos y capacidad económica baja, es de resaltar que la mayoría de estas personas se ubican en el estrato 2 con un 45% (100 personas).

En cuanto al estrato 3, que es denominado “Medio-Bajo”³² se ubica un 29% (65 vigilantes) de los encuestados, lo que indica, que si bien, este estrato no tiene las mismas condiciones, si sigue siendo objeto de consideración especial por su capacidad económica en comparación con otros estratos. Con referencia al estrato 4 se observa que solo el 2% (5 vigilantes) que hacen parte del área operativa se encuentran clasificados como clase “Media”³³ lo que indica que solo 5 personas tienen una mejor capacidad económica. Por último, se encuentra que 1 persona reside en finca, pero no se puede establecer las condiciones específicas de su residencia, teniendo en cuenta

³¹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (DANE). Estratificación socio-económica. [En línea]. [Citado el 15 de noviembre de 2015]. Disponible en: HYPERLINK <http://www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/generalidades>.

³² *Ibíd.*

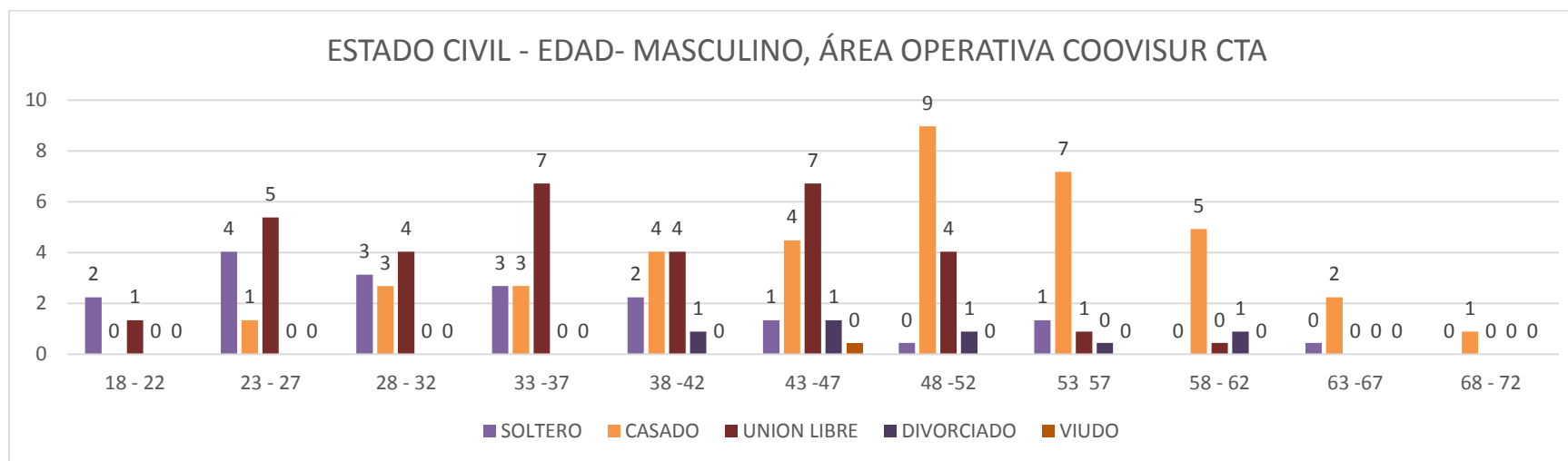
³³ *Ibíd.*

que para el instrumento aplicado (anexo 1) toma la finca como un estrato socio-económico.

A partir de lo anterior, y teniendo como referencia la Ley 142 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios de 1994, que crea la estratificación socioeconómica como el indicador que rigiera la política en materia de tarifas. Se parte de la premisa, de que la Estratificación socioeconómica ha sido diseñada para facilitar la aplicación de tarifas diferenciales a los distintos usuarios de los servicios públicos domiciliarios, para ayudar a seleccionar una determinada población objetivo entre la de menores recursos y para focalizar algunos programas sociales³⁴. Esto quiere decir, que el estrato socioeconómico clasifica el nivel de pobreza de las poblaciones a partir de la identificación de su capacidad económica, necesidades y condiciones del lugar que habitan, en contraste con los resultados encontrados en la encuesta se puede concluir que la mayoría de los asociados de la cooperativa adscritos al área operativa, residen en sectores en donde se ubican las personas con menores recursos o en otras palabras que viven en situación de pobreza.

³⁴ MINA, Lucía. Estratificación socioeconómica como instrumento de focalización. En: Economía y desarrollo. Vol. 3, No. 1, 2004. Bogotá D.C. P. 54

Figura 6: Estado Civil – Edad – Masculino, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 6: Estado Civil – Edad - Masculino

EADADES	TOTAL		SOLTERO		CASADO		UNION LIBRE		DIVORSIADO		VIUDO	
	HOMBRES	%	hombres	%	hombres	%	hombres	%	hombres	%	hombres	%
18 - 22	8	4	5	2	0	0	3	1	0	0	0	0
23 - 27	24	11	9	4	3	1	12	5	0	0	0	0
28 - 32	22	10	7	3	6	3	9	4	0	0	0	0
33 -37	27	12	6	3	6	3	15	7	0	0	0	0
38 -42	25	11	5	2	9	4	9	4	2	1	0	0
43 -47	32	14	3	1	10	4	15	7	3	1	1	0
48 -52	32	14	1	0	20	9	9	4	2	1	0	0
53 -57	22	10	3	1	16	7	2	1	1	0	0	0
58 - 62	14	6	0	0	11	5	1	0	2	1	0	0
63 -67	6	3	1	0	5	2	0	0	0	0	0	0
68 - 72	2	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	214	96	40	18	88	39	75	34	10	4	1	0

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

De la Figura 6 y Tabla 6 se encuentra que el 18% de los hombres son solteros de este porcentaje corresponde a un total de:

Cinco personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 18 y 22 años de edad.

Nueve personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 23 y 27 años de edad.

Siete personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 28 y 32 años de edad.

Seis personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 33 y 37 años de edad.

Cinco personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 38 y 42 años de edad.

Tres personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 43 y 47 años de edad.

Una persona ubicada en el grupo poblacional demarcado entre los 48 y 52 años de edad.

Tres personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 53 y 57 años de edad.

Una persona ubicada en el grupo poblacional demarcado entre los 63 y 67 años de edad.

En los grupos poblacionales demarcados entre las edades de 58 a 62 y 68 a 72 años, no se registraron personas.

En cuanto al porcentaje de hombres casados que corresponde a un 39%, este corresponde a:

Tres personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 23 y 27 años de edad.

Seis personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 28 y 32 años de edad.

Seis personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 33 y 37 años de edad.

Nueve personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 38 y 42 años de edad.

Diez personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 43 y 47 años de edad.

Veinte personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 48 y 52 años de edad.

Dieciséis personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 53 y 57 años de edad.

Once personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 58 y 62 años de edad.

Cinco personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 63 y 67 años de edad.

Dos personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 68 y 72 años de edad.

En el grupo poblacional demarcado entre las edades de 18 a 22 no se registró personas.

Con respecto a los hombres que se encuentran en unión libre su porcentaje corresponde a un 34% conformado de la siguiente manera:

Tres personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 18 y 22 años de edad

Doce personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 23 y 27 años de edad.

Nueve personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 28 y 32 años de edad.

Quince ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 33 y 37 años de edad.

Nueve personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 38 y 42 años de edad.

Quince personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 43 y 47 años de edad.

Nueve personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 48 y 52 años de edad.

Dos personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 53 y 57 años de edad.

Una persona ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 58 y 62 años de edad.

En el grupo poblacional demarcado entre las edades de 63 a 72 años de edad no se registraron personas.

Con referencia a los hombres divorciados se encuentra que suman en total un 4% distribuido de la siguiente manera:

Dos personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 38 y 42 años de edad.

Tres personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 43 y 47 años de edad.

Dos personas ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 48 y 52 años de edad.

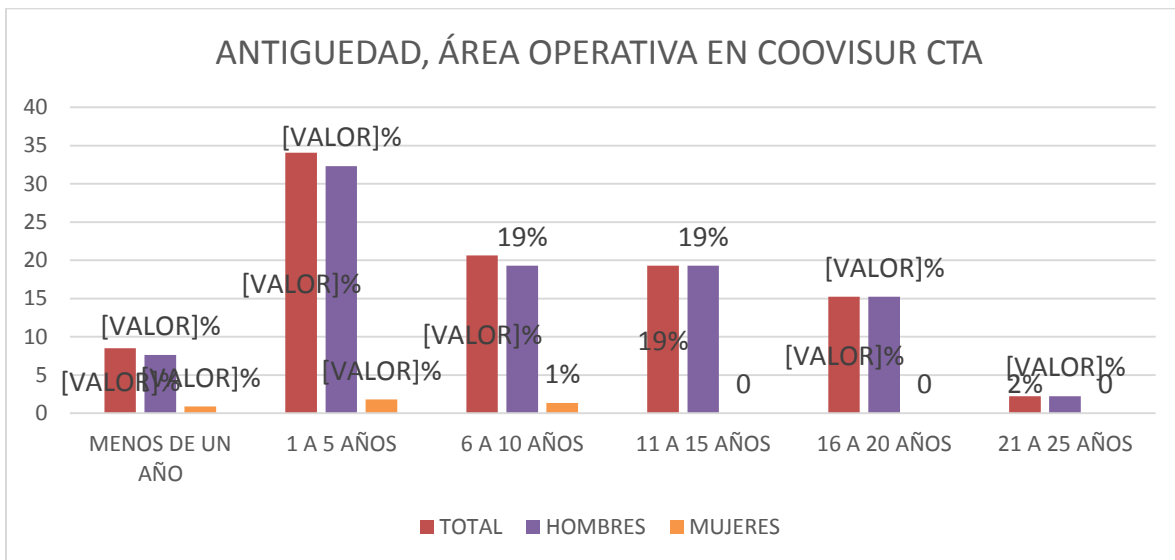
Una persona ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 53 y 57 años de edad.

Dos persona ubicadas en el grupo poblacional demarcado entre los 58 y 62 años de edad.

En los demás grupos poblacionales demarcados por edad no se registraron personas, mientras que, respecto al estado de viudez solo se registra una persona.

Lo anterior permite concluir que la población masculina asociada y perteneciente al área operativa en su mayoría tiene algún tipo de relación sentimental ya sea siendo casados o conviviendo en unión libre, estos dos estados representan el 73% (163 vigilantes), lo que puede repercutir en el establecimiento de una mayor responsabilidad económica para los colaboradores. También es válido afirmar, que las personas en estado de soltería se registran en su mayoría por debajo de los 38 años lo que puede corresponder a una tendencia de adquirir la responsabilidad de convivir con una pareja a mayor edad, ya que se evidencia que, las personas casadas en su mayoría se registran por encima de los 38 años; sin dejar de lado, que en la unión libre se encuentran más personas por debajo de los 47 años. Por último, el divorcio aunque no presenta un porcentaje muy alto, es de resaltar que se presenta según la encuesta, entre los 38 y 62 años de edad.

Figura 7: Antigüedad, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 7: Antigüedad, área operativa COOVISUR CTA

	TOTAL	%	HOMBRES	%	MUEJRES	%
MENOS DE UN AÑO	19	9	17	8	2	1
1 A 5 AÑOS	76	34	72	32	4	2
6 A 10 AÑOS	46	21	43	19	3	1
11 A 15 AÑOS	43	19	43	19	0	0
16 A 20 AÑOS	34	15	34	15	0	0
21 A 25 AÑOS	5	2	5	2	0	0
TOTAL	223	100	214	96	9	4

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

En la Figura 7, que se refiere a la ANTIGÜEDAD de los guardas de seguridad en COOVISUR se halla que el 34% (76 vigilantes) llevan entre 1 y 5 años, seguidamente con un 21% (46 vigilantes) entre 6 y 10 años, un 19% (43 vigilantes) entre 11 y 15 años, con un 9% (19 vigilantes) menos de una año, finalmente con un 2% entre 21 y 25 años (5 vigilantes).

Como resultado de esta encuesta realizada a los asociados del área operativa de la cooperativa, se encuentra una concentración del 57% (128 vigilantes) entre los rangos de 6 a 25 años de antigüedad en la empresa. Lo que denota una estabilidad laboral, donde los beneficiarios de dicha estabilidad son los colaboradores, la cooperativa y los clientes. Los asociados se ven beneficiados, puesto que la antigüedad laboral es muy valorada por las entidades para la concesión de créditos en sus diferentes modalidades (hipotecas, créditos personales y para el consumo) al disponer de un empleo estable, la capacidad para el ahorro habrá sido sensiblemente superior a la de otros, de igual manera si decide cambiar de trabajo y empresa, un historial laboral ligado durante muchos años a una misma compañía puede ser un punto fuerte para conseguir nuevos objetivos. En cuanto a la cooperativa, las organizaciones se vuelven más valiosas cuando mantienen a sus trabajadores más veteranos, siempre y cuando estas personas sigan produciendo.

Un trabajador capacitado y desarrollado con un amplio conocimiento y experiencia en la empresa, es un activo para la organización, por esto, cuando un empleado se retira, esta experiencia se pierde y el nuevo empleado debe adquirirla desde cero; en cuanto a los clientes, ellos también se benefician de la antigüedad en el lugar de trabajo, ya que no tienen que relacionarse con persona que no conocen. Mantienen sus contactos con empleados de alto nivel, un modelo que se basa en la fidelidad del cliente.

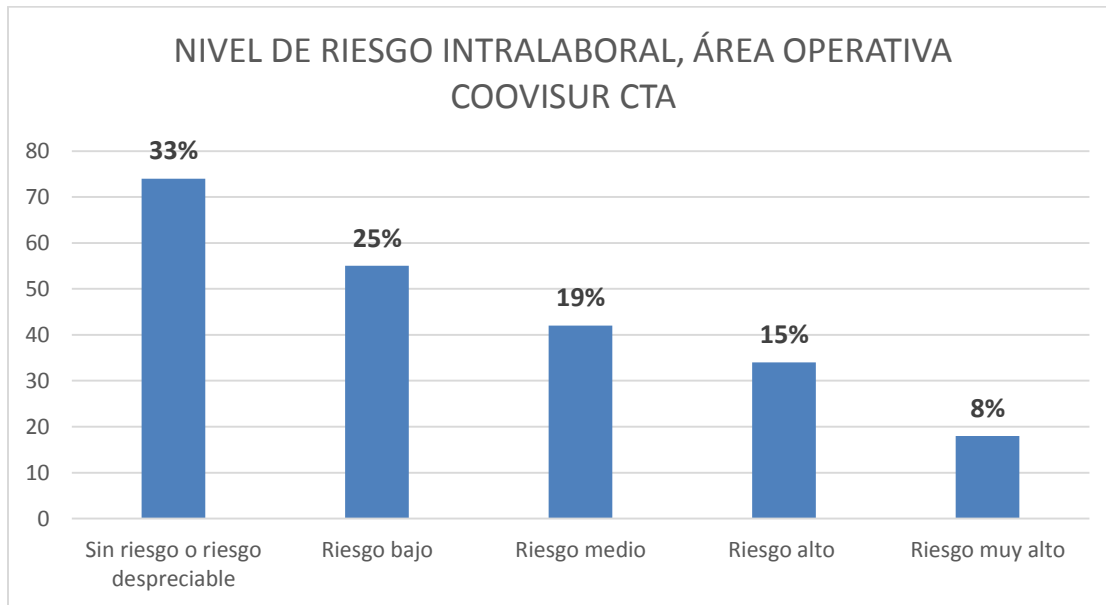
El alto porcentaje de asociados con bastantes años de antigüedad, permite afirmar que la cooperativa cuenta con alta productividad en la mayoría de sus colaboradores y de igual manera la estabilidad y satisfacciones de los asociados para continuar vinculados a la cooperativa.

6.2. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

Para llevar a cabo el diagnostico estratégico que busca diseñar y programar acciones que ayuden a mitigar factores de tipo psicosocial dentro del trabajo, y para ello inicialmente se realiza una interpretación de datos de acuerdo a la dimensión del trabajo (intralaboral y extralaboral) y sus respectivas dimensiones a explicar, los cuales permiten determinar el nivel de desempeño de los trabajadores y los posibles riesgos a los que se enfrentan.

6.2.1. Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, área operativa COOVISUR CTA

Figura 8: Nivel de Riesgo Intralaboral, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERAAMA Angye. 2015.

Tabla 8: Nivel de Riesgo Intralaboral, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	74	33
Riesgo bajo	55	25
Riesgo medio	42	19
Riesgo alto	34	15
Riesgo muy alto	18	8
TOTAL	223	100

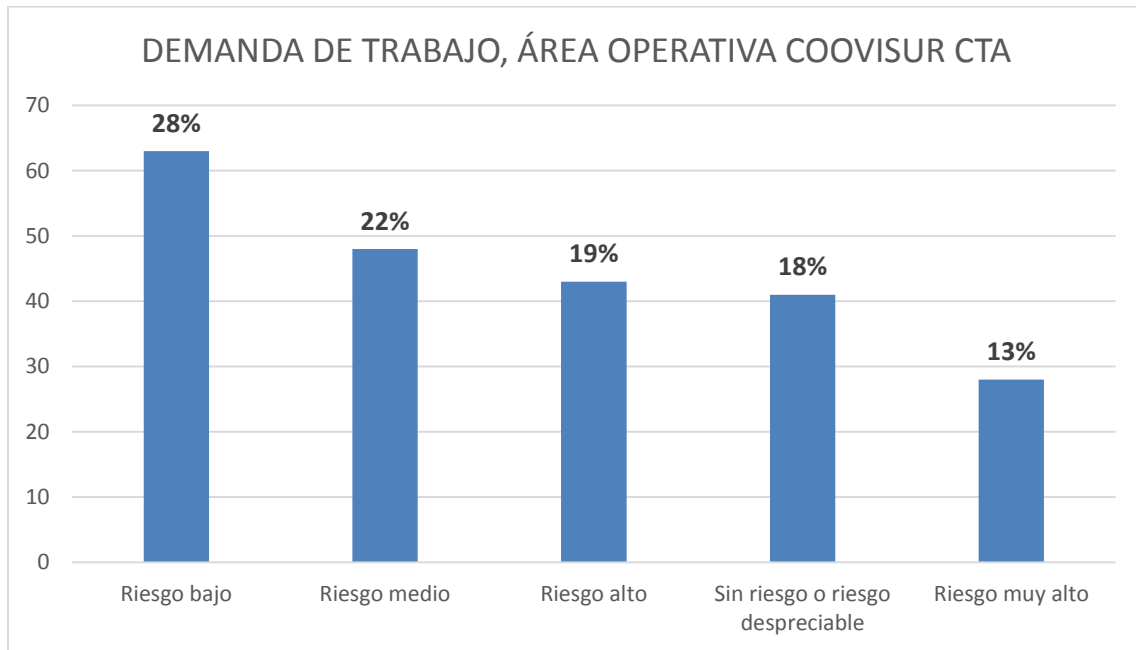
Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

En la Figura 8: Nivel de Riesgo Intralaboral, se manifiesta mayor concentración en riesgo despreciable con un 33% de la población trabajadora (74 vigilantes) siguiendo el 25% presentando un riesgo bajo (55 vigilantes), 19% riesgo medio (42 vigilantes), 15% riesgo alto (34 vigilantes) y 8% restante de la población presenta riesgo muy alto en nivel de riesgo intralaboral (18 vigilantes). Se interpreta que aunque el mayor porcentaje de la población manifieste un riesgo despreciable, un 67% expone riesgo, lo cual

corresponde a más de la mitad de la población trabajadora, y ante este dato, es pertinente diseñar, programar y coordinar acciones estratégicas que permitan mitigar el nivel de riesgo que va encaminado según el factor determinante en cada nivel que por ende debe ser trabajado por el departamento de talento humano en conjunto con la ARL AXA COLPATRIA. Por consiguiente se debe tener en cuenta los dominios que alteran de manera negativa el nivel de eficacia y eficiencia de los asociados en sus puestos de trabajo en servicios de vigilancia y escolta. Para esto, se determinan dominios que permiten describir e interpretar los niveles de riesgo, los cuales son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa que pueden facilitar o debilitar la calidad del servicio.

El dominio “DEMANDAS DE TRABAJO del constructo de CONDICIONES INTRLABORALES”, donde se evalúan dimensiones tales como demandas cuantitativas, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol y la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, tal como se visualiza en la Figura 9 y Tabla 9. En este dominio se evalúa las demandas de carga mental y emocional, las exigencias de responsabilidad del cargo, las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las demandas de la jornada de trabajo y la consistencia del rol.

Figura 9: Dominio, Demandas del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 9: Dominio, Demandas del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Riesgo bajo	63	28
Riesgo medio	48	22
Riesgo alto	43	19
Sin riesgo o riesgo despreciable	41	18
Riesgo muy alto	28	13
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

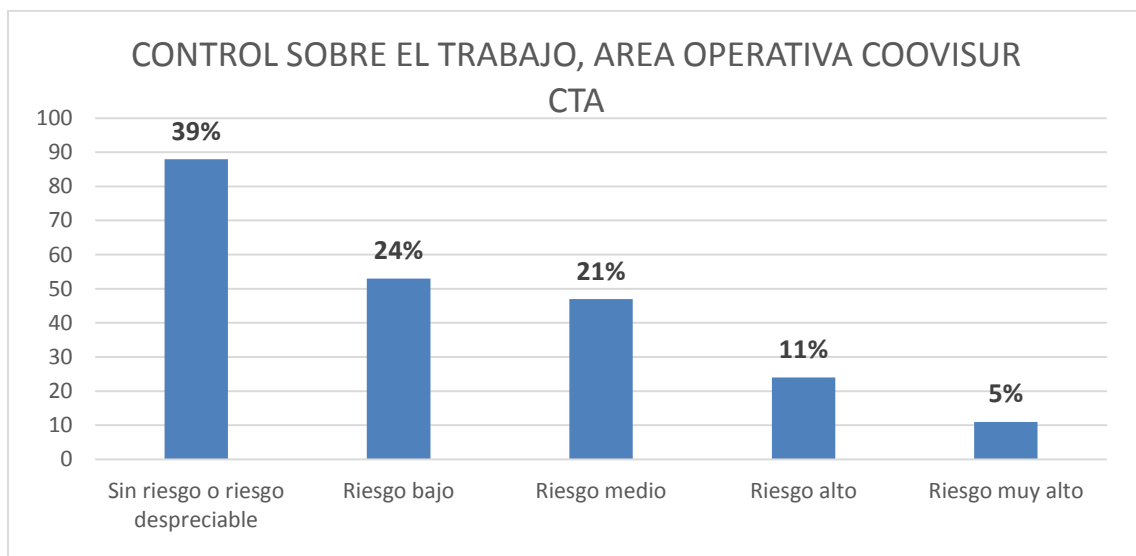
Se identifica el nivel de riesgo, con un 28% en riesgo bajo (63 vigilantes), con 22% en riesgo medio (48 vigilantes), 19% riesgo alto (43 vigilantes), 18% sin riesgo o riesgo despreciable (41 vigilantes), y con un 13% riesgo muy alto (28 vigilantes).

En la gráfica se observa una distribución equitativa donde la agrupación de la existencia de riesgo es de un 54% equivalente a 119 guardas de seguridad, donde denotan falencias en las dimensiones evaluadas, las cuales influyen su actividad laboral, en su

estado físico y de salud, las cual puede de igual manera tener influencia en su entorno extralaboral. Los factores de riesgo identificados son recarga laboral y por consiguiente carga mental y ante estos riesgos se debe fortalecer la comunicación vigilante-jefe inmediato de manera que se reconozca cuál es la satisfacción personal dentro del trabajo, y a su vez de reevaluar las actividades y tareas asignadas para el vigilante y si estas van acorde a su rol en el puesto de trabajo, y de esta manera definir estrategias que permitan mitigar la sobrecarga laboral e incluso posible tensión y estrés laboral.

El domino “CONTROL SOBRE EL TRABAJO del constructo CONDICIONES INTRALABORALES” presenta mayor aglomeración de población en un 39% manifestando un riesgo despreciable (88 vigilantes), mientras que el 24% un riesgo bajo (53 vigilantes), 21% un riesgo medio (47 vigilantes), 11% un riesgo alto (24 vigilantes) y 5% un riesgo muy alto (11 vigilantes), como se visualiza en la Figura 10 y la Tabla 10. En este dominio se evalúa el control y autonomía en el cargo, las oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y capacitación.

Figura 10: Dominio, Control sobre el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 10: Dominio, Control sobre el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	88	39
Riesgo bajo	53	24
Riesgo medio	47	21
Riesgo alto	24	11
Riesgo muy alto	11	5
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Aunque más del 39% de la población trabajadora no presente riesgo, es importante determinar que la falta de autonomía en el puesto de trabajo, referente al rol específico y con ello los objetivos, tareas y actividades a cumplir pueden no estar claras para el 61% de la población, y esto debilita el control sobre el trabajo, ante esto se determina que un factor de riesgo es insuficiencia en organización de rol, actividades y tareas. Sobresale de igual manera la oportunidad de desarrollo que la cooperativa le brinde a sus asociados al momento de desarrollar y potencializar habilidades y destrezas al momento de aplicar sus conocimientos y habilidades según sus tareas asignadas para las cuales el asociado se encuentra calificado. Es por ello, que se debe abrir espacios de capacitación, referentes a deberes y obligaciones que tienen los asociados según normas reglamentarias, las cuales se deben realizar frecuentemente para que de esta manera se realice un seguimiento de su entrenamiento y formación dentro de la cooperativa desde su filosofía.

La cooperativa se fundamenta en su filosofía, doctrina, principios y valores que permiten crear identidad desde la igualdad, libertad y solidaridad, generando así un óptimo desarrollo social de sus asociados, por lo cual, la "ACI" (Alianza Cooperativa Internacional: Considerada como el organismo representativo del Cooperativismo en el mundo) en Manchester – Inglaterra el 23 de Septiembre de 1995 estableció principios cooperativos, que son: Adhesión voluntaria y abierta, Control democrático de los miembros, Participación económica de los miembros, Autonomía e independencia, Educación, entrenamiento e información, Cooperación entre cooperativas y

Compromiso con la comunidad. Dichos principios fundamenta valores de Ayuda mutua, Responsabilidad, Democracia, Igualdad, Equidad, Solidaridad, Honestidad, Transparencia, Responsabilidad social y preocupación por los demás³⁵.

De igual manera, se establece la importancia de fortalecer eficacia y eficiencia para el óptimo desempeño del asociado. El diccionario esencial de la lengua española, de la Real Academia Española (RAE) define la eficacia como “la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”³⁶ y la eficiencia como “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”³⁷. Con base a sus definiciones se entiende que la eficiencia y eficacia permiten clarificar roles asignados de los asociados en su contexto asignado por el puesto de trabajo, lo cual le permite priorizar tareas y actividades a realizar de manera clara y objetiva, por esto, se debe tener en cuenta la eficacia la eficiencia como capacidades que deben ser fortalecidas en el ambiente laboral.

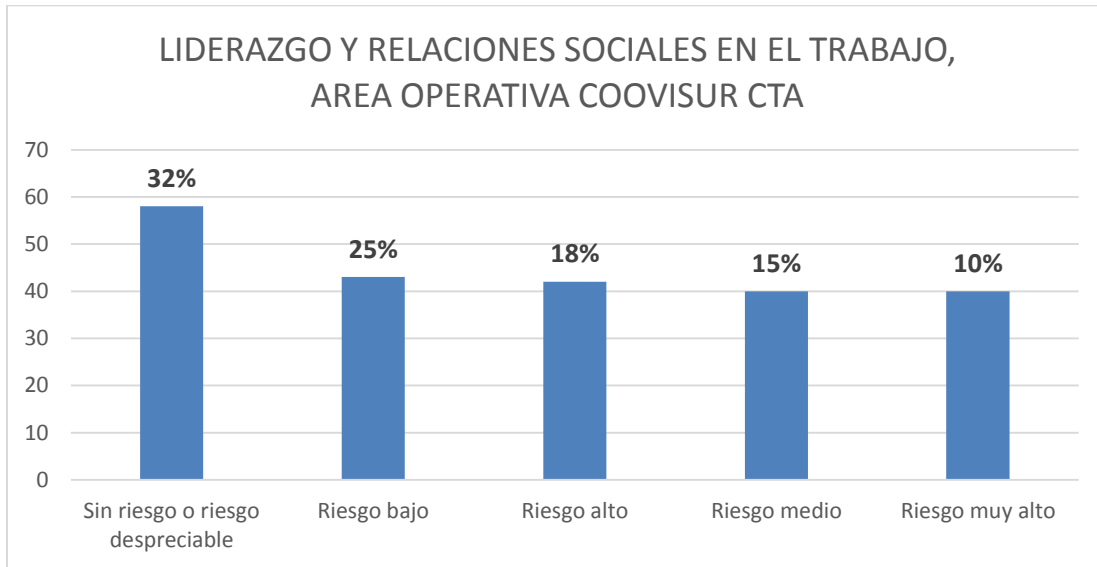
El dominio “LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO del constructo CONDICIONES INTRALABORALES” representa la concentración de población en un 32% manifestando nivel de riesgo despreciable (70 vigilantes), 25% riesgo bajo (56 vigilantes), 18% riesgo medio (40 vigilantes), 15% riesgo alto (34 vigilantes) y 10% riesgo muy alto (23 vigilantes) tal como se muestra en la Figura 11 y Tabla 11. Este dominio evalúa dimensiones tales como: las características del liderazgo, las relaciones en el trabajo, y la retroalimentación del desempeño.

³⁵ REYES Cabrera, Humberto. Filosofía, Doctrina, Principios, Valores y fines del Cooperativismo. Ponencia presentada en el I Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas realizado en Lima, Perú. 2007

³⁶ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). [En línea]. [Citado en Diciembre 11 del 2015]. Disponible en: web <http://www.dle.rae.es>.

³⁷ *Ibíd.*

Figura 11: Dominio, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 11: Dominio, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	70	32
Riesgo bajo	56	25
Riesgo medio	40	18
Riesgo alto	34	15
Riesgo muy alto	23	10
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Se interpreta que un 68% demuestra un riesgo en sus relaciones sociales con jefes inmediatos, compañeros y colaboradores, ya que se debilita la capacidad de liderazgo al momento de mantener autonomía en sus decisiones y por consiguiente la interacción, participación y apoyo de su entorno social y laboral, por esto se determina que el factor de riesgo es falta de apoyo y calidad de liderazgo. Según Cyril Levicki³⁸, existen siete tipos de líder, en el cual el tipo de liderazgo más asertivo al momento el

³⁸ LEVICKI Cyril. El Gen del Liderazgo: El Código Genético para una carrera de Liderazgo para toda la vida. Panorama Editorial S.A. De C.V. 1998

facilitar el trabajo en equipo y la relación con superiores es el líder desarrollador emprendedor, el cual “adopta el estilo participativo utiliza la consulta para practicar el liderazgo, en momento de que no delega su derecho a tomar decisiones finales señala directrices específicas a sus subalterno, pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben”³⁹. Con base a esta definición, es pertinente facilitar el desarrollo de liderazgo, de asociados y sus jefes inmediatos fomentando de esta manera el trabajo en equipo desde la doctrina cooperativa⁴⁰, la cual se fundamenta en Igualdad, Libertad y Solidaridad entre asociados y jefes inmediatos para así fomentar relaciones horizontales y trascender el factor que obstaculiza el óptimo desempeño.

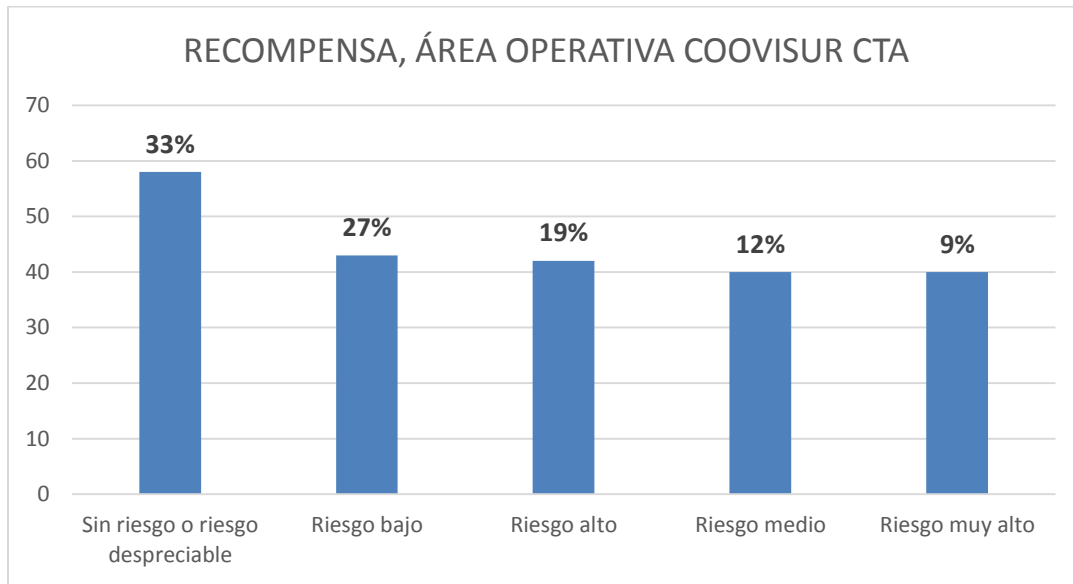
Ante esta situación se debe tener en cuenta el mantener espacios que faciliten estrategias de comunicación asertiva con jefes, compañeros y colaboradores para fortalecer actitud de liderazgo en los asociados, al igual que la retroalimentación del desempeño en áreas específicas en el puesto de trabajo para así identificar fortalezas y debilidades para tomar acciones de mejora en la labor.

En el dominio “RECOMPENSA del constructo CONDICIONES INTRALABORALES”, se evalúan dimensiones tales como reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. En la Figura 12 y la Tabla 12 Se obtuvo como resultado con un 33% sin riesgo o riesgo despreciable (74 vigilantes), un 27% en riesgo bajo (60 vigilantes), con un 19% riesgo medio (42 vigilantes), un 12% riesgo alto (27 vigilantes) y con un 9% riesgo muy alto (20 vigilantes).

³⁹ Ibid.

⁴⁰ REYES Cabrera, Humberto. Filosofía, Doctrina, Principios, Valores y fines del Cooperativismo. Ponencia presentada en el I Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas realizado en Lima, Perú. 2007

Figura 12: Dominio, Recompensa, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 12: Dominio, Recompensa, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	74	33
Riesgo bajo	60	27
Riesgo medio	42	19
Riesgo alto	27	12
Riesgo muy alto	20	9
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

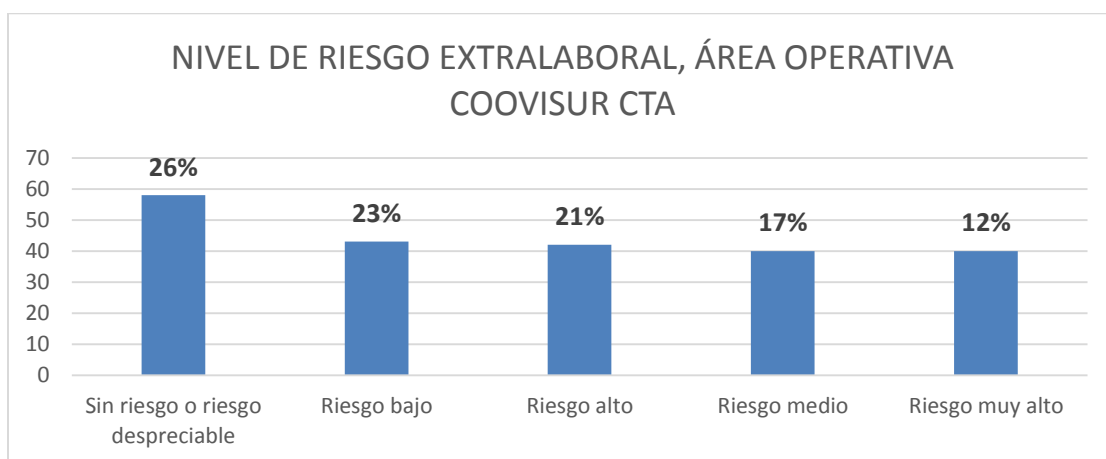
Este dominio, comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta realizada al área operativa de COOVISUR C.T.A. solo un 33% equivalente 74 vigilantes se encuentran sin riesgo, el restante con un 67% (149 vigilantes) arrojan inconformidad ante los diversos reconocimientos y distinciones

otorgadas por la cooperativa, la cual se puede manifestar por el pago inoportuno del saldo mensual, ya que en algunas veces se tarda en consignar hasta 20 días. Ante esta situación cabe aclarar que las entidades para las cuales se prestan servicios de vigilancia brindan su apoyo económico de acuerdo a la obtención de sus recursos, y por ello se puede prorrogar el pago del sueldo mensual de los asociados.

6.2.2. Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, área operativa COOVISUR CTA

El “NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIALES– EXTRALABORALES” en la cual se observa el resultado de la evaluación de las dimensiones tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo y el desplazamiento de la vivienda al trabajo y del trabajo a la vivienda. En la Figura y la Tabla 13 se identifica con un 26% sin riesgo o riesgo despreciable (59 vigilantes), un 23% riesgo medio (52 vigilantes), con un 21% riesgo bajo (47 vigilantes), con un 17% riesgo alto (38 vigilantes) y con un 12% riesgo muy alto (27 vigilantes)

Figura 13: Nivel de Riesgo Extralaboral, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 13: Nivel de Riesgo Extralaboral, área operativa COOVISUR CTA

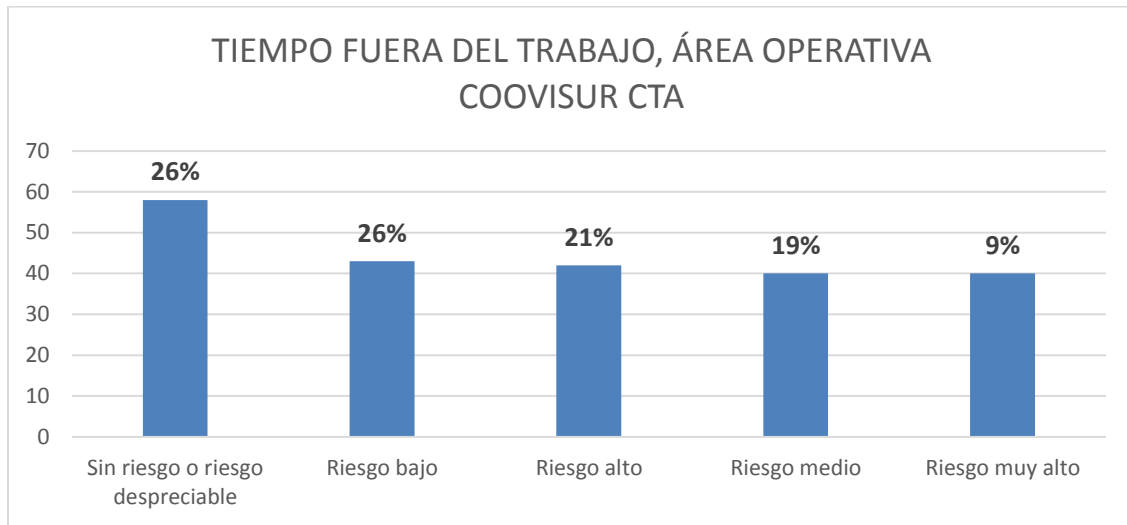
NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	59	26
Riesgo medio	52	23
Riesgo bajo	47	21
Riesgo alto	38	17
Riesgo muy alto	27	12
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie, VALDERRAMA Angye. 2015.

Se observa que solo el 26% equivalente a 59 vigilantes se encuentran sin ningún tipo de riesgo, el 74% restante se hallan en riesgo muy alto, riesgo alto, riesgo medio y riesgo bajo. Por ello es importante realizar un análisis específico de cada una de las dimensiones donde se puedan identificar los riesgos explícitos de este constructo. A continuación se presentan las gráficas con su respectiva descripción, análisis e interpretación.

La dimensión “TIEMPO FUERA DEL TRABAJO del constructo CONDICIONES EXTRALABORALES” manifiesta que un 26% de la población no presenta riesgo (57 vigilantes) y que otro 26% representa un riesgo bajo (58 vigilantes), un 21% presenta riesgo alto (47 vigilantes), 19% riesgo medio (42 personas) y 9% riesgo muy alto (19 vigilantes) tal como lo muestra la Figura 14 Tabla 14.

Figura 14: Dimensión, Tiempo fuera del Trabajo, área operativo COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 14: Dimensión, Tiempo Fuera del Trabajo, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Riesgo bajo	58	26
Sin riesgo o riesgo despreciable	57	26
Riesgo alto	47	21
Riesgo medio	42	19
Riesgo muy alto	19	9
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

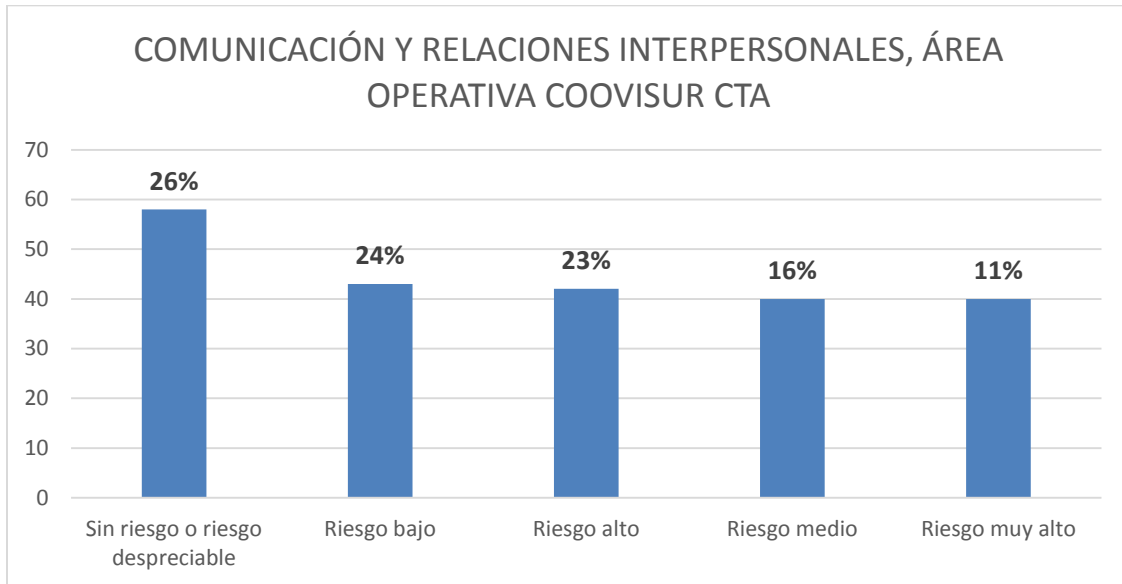
Se visualiza que el 74% representa riesgo en diferentes niveles, interpretándose que más de la mitad de la población trabajadora no mantiene un buen aprovechamiento del tiempo libre teniendo en cuenta que en dicho momento se dedica tiempo a relaciones interpersonales, con familiares y amigos para actividades en tiempo de ocio, de descanso e integración. Esta dimensión de tiempo fuera del trabajo, debe ser tomada como prioridad para el momento en que los asociados puedan descansar debido a horarios de trabajo de noche el cual tiene un grado de exigencia mayor en cuanto a concentración que puede demostrar debilidad en su salud mental, manifestándose como un factor psicosocial. Este factor se puede presentar debido a la recarga laboral para asociados que no se encuentran asignados en puestos de trabajos y laboran bajo

la modalidad de “Turnadores”⁴¹, ya que ellos deben tener disponibilidad de tiempo en el momento en el que se requiera servicio de vigilancia, por lo cual puede repercutir en la poca cantidad de tiempo destinado al descanso y recreaciones limitada o insuficiente al igual que la falta de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente. Por esto, desde el enfoque de derechos humanos se deben establecer medidas de protección y prevención para los cuales se debe brindar espacios de integración a nivel familiar e incluso laboral, de manera que permita la interacción y comunicación asertiva, dichos espacios deben ser llevados a cabo bajo la dirección del Departamento de Talento Humano, la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo SST en conjunto con la ARL AXA COLPATRIA.

La dimensión “COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES del constructo CONDICIONES EXTRALABORALES” manifiesta en la Figura 15 y Tabla 15 que un 26% representa un riesgo bajo (58 vigilantes), 24% sin riesgo (53 vigilantes), 23% riesgo medio (52 vigilantes), 16% riesgo alto (36 vigilantes) y 11% riesgo muy alto (24 vigilantes), para lo cual el 76% asume riesgo en diferentes niveles, siendo este más de la mitad de la población que presenta riesgo en comunicación y relaciones interpersonales.

⁴¹El término Turnador* hace referencia al vigilante que no se encuentra fijo en un puesto de vigilancia, y por tanto su servicio de vigilancia es solicitado de manera periódica.

Figura 15: Dimensión, Comunicación y relaciones interpersonales, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 15: Dimensión, Comunicación y relaciones interpersonales, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Riesgo bajo	58	26
Sin riesgo o riesgo despreciable	53	24
Riesgo medio	52	23
Riesgo alto	36	16
Riesgo muy alto	24	11
TOTAL	223	100

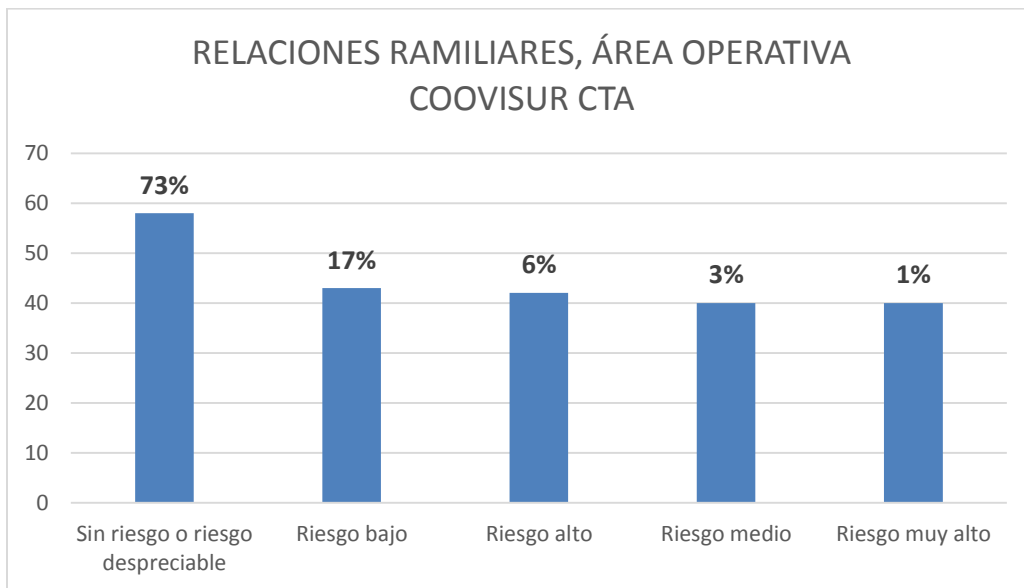
Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Un factor de riesgo predominante es la falta de comunicación asertiva y la falta de apoyo social por parte de amigos o allegados, a partir de ello se debe tener en cuenta la comunicación como herramienta útil para el momento de interactuar asertivamente con las demás personas, y para facilitar espacios de interacción e integración a nivel familiar y/o social primeramente se debe afianzar la comunicación por medio de la cohesión social dentro de la cooperativa, con los asociados e incluso sus jefes inmediatos. Desde

el contexto laboral, la cohesión social⁴² es entendida como estrategia para trabajar por la inclusión y bienestar de las personas para así mejorar su calidad de vida y por consiguiente la calidad del servicio para que de esta manera se fomente y potencialice el sentido de pertenencia de asociados con la cooperativa, lo cual mejora la comunicación y relaciones interpersonales dentro y fuera del ambiente laboral. Es por ello que la cohesión social se debe implementar dentro del ambiente laboral, para que de igual manera se manifieste fuera del lugar de trabajo. Desde el fundamento de la filosofía y doctrina de la cooperativa,⁴³ la generación de competencias comunicativas facilita la equidad y la democracia, los cuales son valores cooperativos que deben ser tenidos en cuenta al momento de establecer medidas de protección y de prevención.

La dimensión “RELACIONES FAMILIARES del constructo CONDICIONES EXTRALABORALES” representa en la Figura 16 y la Tabla 16 que un 73% de la población no tiene riesgo (164 vigilantes), un 17% riesgo bajo (38 vigilantes), 6% riesgo medio (13 vigilantes), 3% riesgo alto (5 vigilantes) y 1% riesgo muy alto (3 vigilantes).

Figura 16: Dimensión, Relaciones Familiares, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

⁴² CEPAL. Cohesión Social: Inclusión y Sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas-Cepal. 2007. Pgs 13-15.

⁴³ REYES Cabrera, Humberto. Filosofía, Doctrina, Principios, Valores y fines del Cooperativismo. Ponencia presentada en el I Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas realizado en Lima, Perú. 2007

Tabla 16: Dimensión, Relaciones familiares, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	164	7
Riesgo bajo	38	17
Riesgo medio	13	6
Riesgo alto	5	3
Riesgo muy alto	3	1
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

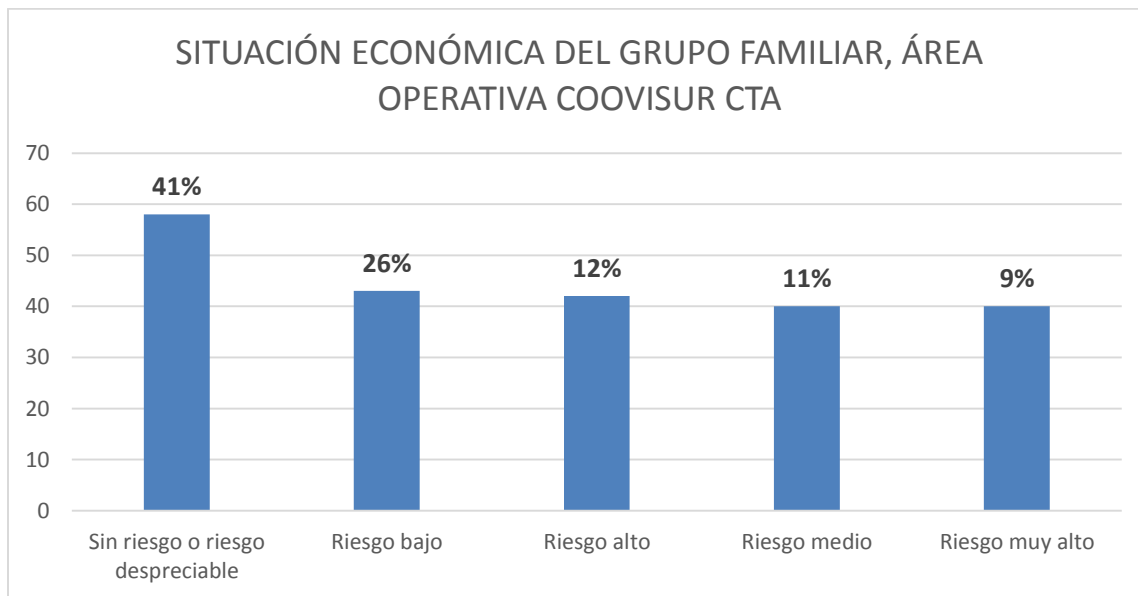
Se interpreta que a pesar de que en la Figura 15: Dimensión, Comunicación y Relaciones Interpersonales, más del 50% presenta nivel de riesgo, dicho riesgo puede no afectar a nivel familiar, debido a la falta de apoyo familiar. Tomando como referencia la cohesión social, en este caso se enfatizará en la cohesión familiar⁴⁴, en la cual David Olson, investigador social especializado en tema de familia, la describe como una dimensión que facilita la conducta familiar al igual que la adaptabilidad al cambio y la comunicación, siendo de esta manera una estrategia que permite comprender la unión emocional, límites, acuerdos, tiempo, espacio, amigos, toma de decisiones, intereses y recreación, y con base a esto, se comprende que la cohesión familiar puede no ser un riesgo predominante en relaciones interpersonales, de igual manera se debe reforzar al momento de brindar espacios de capacitación para tratar como tema la cohesión familiar. Desde el marco de enfoque de derechos, la familia es entendida como un derecho en el cual cada persona debe velar por el desarrollo integral de cada miembro de su familia, por tanto retoma valor e importancia para la cual, el Departamento de Talento Humano y la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo en conjunto con la caja de Compensación Familiar CAJASAN para brindar espacios de asesorías por medio de profesionales especializados en temas de familia.

La dimensión de “SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR del constructo CONDICIONES EXTRALBORALES” que el 41% no presenta riesgo (91 vigilantes), el

⁴⁴ OLSON David H. Circumplex model VII: Validation studies and FACES III. USA.Family Process, 25:337-351. 1986.

26% riesgo medio (59 vigilantes), 12% riesgo bajo (27 vigilantes), 11% riesgo alto (25 vigilantes) y 9% riesgo muy alto (21 vigilantes), por tanto, el 59% de la población trabajadora determina riesgo en diferentes niveles como se visualiza en la Figura 17 y Tabla 17.

Figura 17: Dimensión, Situación Económica del Grupo Familiar, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie, VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 17: Dimensión, Situación Económica del Grupo Familiar, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	91	41
Riesgo medio	59	26
Riesgo bajo	27	12
Riesgo alto	25	11
Riesgo muy alto	21	9
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

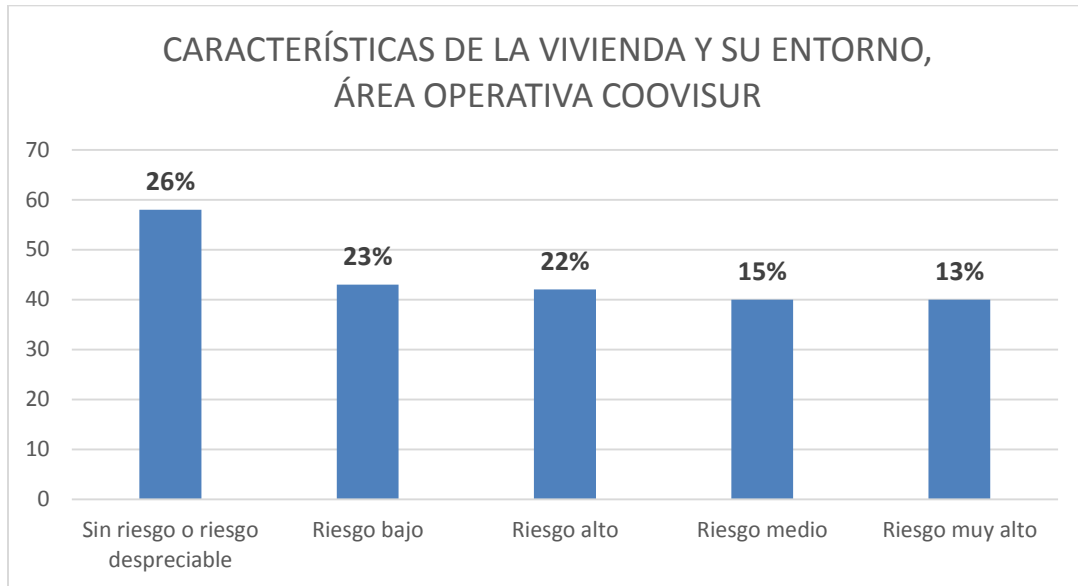
Se interpreta que más de la mitad de asociados mantiene situación económica del grupo familiar desfavorable, y puede que el ingreso salarial alcanza únicamente para

satisfacer necesidades básicas por esto se identifica la insatisfacción económica como un factor de riesgo psicosocial. Tomando como referencia a Manfred Max-Neff⁴⁵ en su teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, se representa la matriz de necesidades y satisfactores en la cual la subsistencia y la protección, se categorizan como necesidades de tipo axiológicas, mientras que el “tener” hace parte de las necesidades según categorías existenciales. Al relacionar estos dos tipos de necesidades, el tener subsistencia y protección, hace parte la alimentación, el abrigo, vivienda, trabajo, sistemas de seguro y salud, ahorro y seguridad social hacen parte de necesidades básicas que deben ser satisfechas, y para que estas necesidades básicas sean satisfechas el asociado debe contar con sueldo que puede no presentar pago oportuno y por ello la situación económica del grupo familiar tan solo llega a cubrir necesidades básicas haciendo de lado necesidades como ocio y creación, los cuales influyen en la dinámica familiar. Ante esta situación se den tomar medidas de tipo económicas que puedan ayudar a solventar dichas necesidades con el fin de mitigar un factor de riesgo en dimensión de situación económica familiar tal como la afiliación y conocimiento de beneficios, adquisición de cesantías, remuneración y/o bonificación para solventar necesidades. Cabe resaltar que el solventar las necesidades de tipo axiológica y existencial, son un factor predominante para la motivación, sentido de pertenencia y compromiso con la labor.

En cuanto a los niveles de riesgos psicosociales de la dimensión de “CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SU ENTORNO del constructo CONDICIONES EXTRALABORALES” entre los colaboradores existe un 26% (59 vigilantes) con riesgo bajo, seguido de un 23% (52 vigilantes) con riesgo alto, un 22% (50 vigilantes) sin riesgo, un 15% (34 vigilantes) con riesgo medio y un 13% (28 vigilantes) con riesgo muy alto, tal como lo evidencia la Figura 18 y la Tabla 18.

⁴⁵ MAX-NEEF Manfred. Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Icaria Editorial, S.A. Barcelona. 1994. Págs. 58-60.

Figura 18: Dimensión, Características de la vivienda y su entorno, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 18: Dimensión, Características de la vivienda y su entorno, área operativa COOVISUR CTA

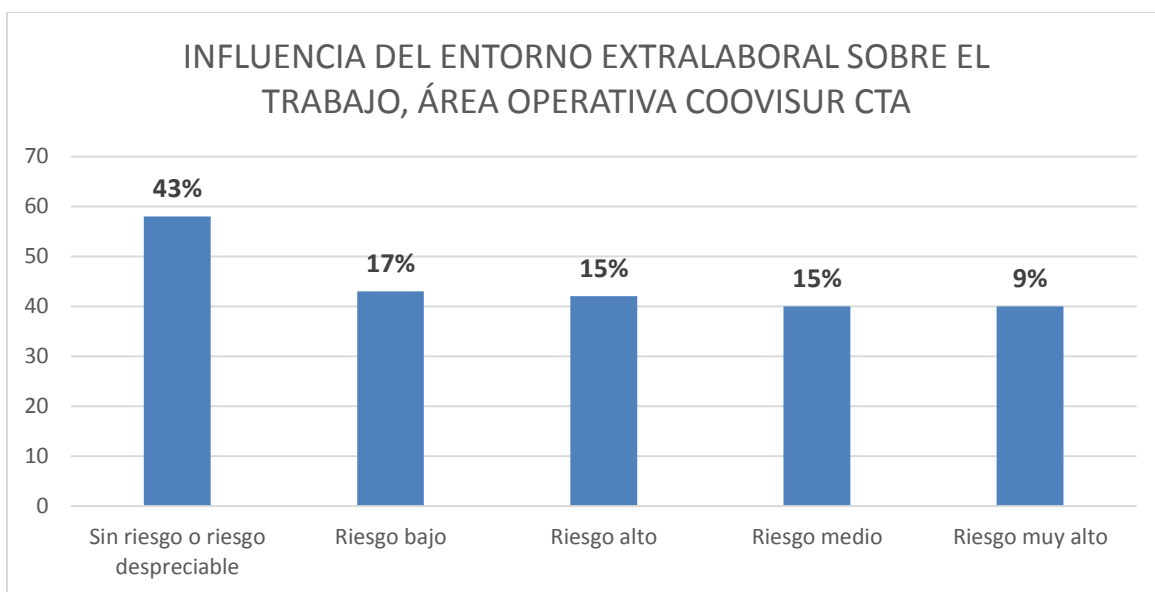
NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Riesgo bajo	59	26
Riesgo alto	52	23
Sin riesgo o riesgo despreciable	50	22
Riesgo medio	34	15
Riesgo muy alto	28	13
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Si bien, el riesgo muy alto, refleja un porcentaje menor es importante llamar la atención que alrededor del 77% (173 vigilantes) de las personas presentan algún nivel de riesgo y solo el 22%(50 vigilantes) se encuentra sin riesgo. Es decir que una porción considerable de asociados tienen niveles de riesgo psicosocial en esta dimensión. En otras palabras, esto implica que ese 77% de asociados adscritos al área operativa presenta deficiencias en las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar de residencia suyo y de su familia.

Lo anterior, indica que las personas habitan en viviendas con condiciones precarias, que se encuentran ubicadas en zonas de difícil acceso a medios de transporte, vías transitables o servicios de salud, lo cual claramente implica que estas condiciones de vivienda y entorno no son favorables con la necesidad de descanso y comodidad del asociado y su familia.

Figura 19: Dimensión, Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 19: Dimensión, Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	97	43
Riesgo muy alto	38	17
Riesgo bajo	34	15
Riesgo alto	33	15
Riesgo medio	21	9
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

A partir de los resultados de la encuesta y en coherencia con la Figura 19 y la Tabla 19, que se refiere a la dimensión “influencia del entorno extra-laboral en el entorno” la cual se puede describir, como la correspondiente al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, se establece que el 43% (97 vigilantes) de los colaboradores no presentan algún nivel de riesgo o su riesgo es despreciable; sin embargo, este porcentaje refleja menos de la mitad de la población, lo que indica que alrededor del 57% (126 vigilantes) si presenta algún nivel de riesgo en esta dimensión. Dichos porcentaje que abarca a un poco más de la población total se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Con riesgo muy alto un 17% que corresponde a un total de 38 asociados

Con riesgo alto un 15% que corresponde a un total de 33 asociados

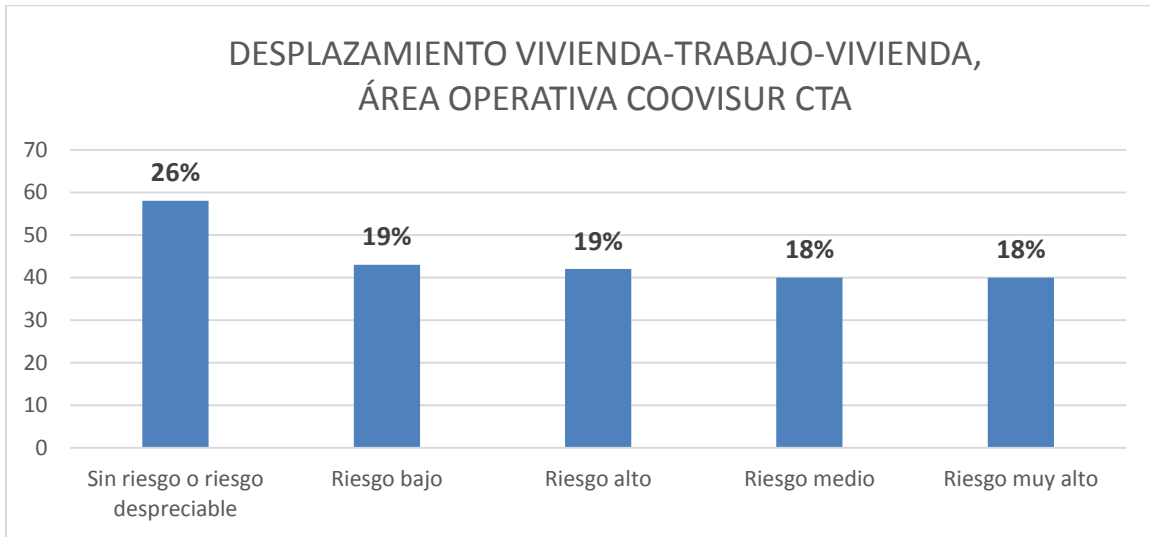
Con riesgo medio un 9% que corresponde a un total 21 asociados

Con riesgo bajo un 15% que corresponde a un total 34 asociados

Lo anterior indica que en este 57% (126 vigilantes) la mayoría de personas tienen un nivel de riesgo muy alto; ya que, representa un 17% seguido en su orden, por un nivel de riesgo alto, bajo y medio. Esto quiere decir de manera general, que si bien, más de la mitad de los colaboradores tienen un nivel de riesgo, el porcentaje con el nivel más alto es bastante notorio, lo que indica claramente que un número considerable de la población presenta o vive situaciones de la vida familiar o personal que afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

La presente Figura 20 y la Tabla 20 corresponden a la dimensión “DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA la cual se refiere a las CONDICIONES EXTRALABORALES” en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende, la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Figura 20: Dimensión, Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, área operativa COOVISUR CTA



Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Tabla 20: Dimensión, Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, área operativa COOVISUR CTA

NIVEL DE RIESGO	# Asociados	% Asociados
Sin riesgo o riesgo despreciable	58	26
Riesgo bajo	43	19
Riesgo alto	42	19
Riesgo medio	40	18
Riesgo muy alto	40	18
TOTAL	223	100

Fuente: NIÑO Stephanie; VALDERRAMA Angye. 2015.

Se concluye que un 26% de los colaboradores no presentan ningún nivel de riesgo o su nivel es despreciable, pero el 74% restante si presenta algún nivel de riesgo que se distribuye de la siguiente manera:

Riesgo muy alto un 18% (40 vigilantes), riesgo alto un 19% (42 vigilantes), riesgo medio 18% (40 vigilantes) y riesgo bajo 19% (43 personas). Si bien, en la figura se observa que la inexistencia de algún nivel de riesgo es predominante, es preciso

controvertir en la medida que los demás porcentajes que reflejan algún nivel de riesgo aunque son bajos en su sumatoria permite afirmar que más de la mitad de la población tienen niveles de riesgo, lo que indica que el 74% de los colaboradores manifiestan que el transporte para desplazarse al trabajo y a sus viviendas es difícil e incómodo y la duración de su desplazamiento es prolongado.

6.3 MATRIZ DOFA:

Con base a la descripción y análisis del perfil sociodemográfico, de las condiciones intralaborales y extralaborales de los asociados pertenecientes al área operativa, en la cual se tiene en cuenta el análisis de sus dominios y dimensiones, a continuación se exponen acciones estratégicas encaminadas a mitigar y prevenir factores de riesgo psicosociales, identificando así debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) las cuales se presentan como factores internos y factores externos. Los factores internos hacen alusión a causas que presenta la cooperativa y sus asociados, mientras que los factores externos hacen referencia a elementos alternos a la cooperativa que pueden afectar el desarrollo de la cooperativa de manera positiva o negativa.

		FACTORES EXTERNOS (COOPERTIVA)	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
F A C T O R E S I N	MATRIZ DOFA		
	Esta herramienta facilita la interpretación de los datos y la implementación de estrategias específicas que atienden las necesidades de COOVISUR C.T.A.	+Existencia de un Departamento de Talento Humano, en el cual está adscrito el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de los asociados. +Apoyo y asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales AXA COLPATRIA +Afiliación a la administradora del Fondo de Pensiones PORVENIR	- Prórroga en el apoyo económico por parte de entidades que solicitan servicio de vigilancia. - Condiciones de vivienda o entorno desfavorables para el descanso y la comodidad del asociado y su grupo familiar. - La situación de la vida familiar de o personal del asociado afecta su bienestar social y

T E R N O S / A S O C I A D O S / D E B I L I D A D E S		+Afiliación a la caja de Compensación Familiar CAJASAN + Existencia del manual de perfiles y cargos de COOVISUR C.T.A +Acreditaciones del sistema de gestión de calidad IQNET y la norma ISO-9001:2008, la cual certifica que COOVISUR C.T.A cuenta con los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad.	rendimiento óptimo, al igual que sus relaciones interpersonales en el trabajo.
	DEBILIDADES	<i>DO</i>	<i>DA</i>
	-Recarga laboral en los asociados. -Agotamiento de salud mental en los asociados. -Insuficiencia en el rol, actividades y tareas asignadas a los asociados. -Falta de asertividad al comunicarse entre asociados /o jefes inmediatos. -Falta de calidad de liderazgo por parte de jefes inmediatos y/o guardas de seguridad. -Falta de apoyo social y familiar en asociados.	<u>Gestionar convenios con organizaciones o entidades que promuevan la salud mental del trabajador.</u> <u>Socializar los beneficios legales y adicionales que se pueden obtener con Administradora de Riesgos Laborales AXA COLPATRIA para el cumplimiento del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</u> <u>Realizar jornadas de promoción y prevención de la salud por medio de la implementación de un</u>	<u>Brindar espacios de capacitación referente a la utilización de herramientas y técnicas que fortalecen la comunicación e interacción como la cohesión social en contextos laboral y familiar de los asociados.</u> <u>Proveer espacios de integración que facilite el aprovechamiento del tiempo libre y la comunicación entre asociados y/o jefes inmediatos, lo cual permite un buen manejo de liderazgo y relaciones interpersonales dentro del</u>

<p>-Carencia de aprovechamiento del tiempo libre.</p> <p>--Retardo en el pago del sueldo mensual a los asociados.</p> <p>- ingresos económicos del grupo familiar del asociado insuficientes para solventar necesidades básicas.</p> <p>- Insatisfacción económica ante los diversos reconocimientos y distinciones otorgadas por COOVISUR C.T.A.</p>	<p><u>programa de higiene postural como el calentamiento postural y pausas activas.</u></p> <p><u>Facilitar el desarrollo de liderazgo entre asociados y jefes inmediatos, al igual que realizar su respectivo seguimiento por medio de la implementación de la estrategia de comunicación asertiva.</u></p> <p><u>Realizar capacitación acerca de uso de elementos de protección personal y sus beneficios por su adecuada utilización.</u></p>	<p><u>ambiente laboral.</u></p> <p><u>Socializar las oportunidades para la adquisición de vivienda propia por medio del fondo de pensiones por cesantías y la caja de compensación familiar CAJASAN.</u></p>
<p>FORTALEZAS</p>	<p>FO</p>	<p>FA</p>
<p>+Sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad por parte de los asociados.</p>	<p><u>Promover la afiliación y pertenencia con la cooperativa a través de actividades como jornadas de salud contando con entidades como la ARL y AFP que prestan servicio a través de su necesidad comercial.</u></p>	<p><u>Identificar las características de motivación de los asociados y su proyecto de vida a través de técnicas como el coaching y actividades de integración de las familias.</u></p>

		<p><u>Continuar con la promoción y prevención del control sobre el trabajo como la evaluación del desempeño con retroalimentación.</u></p> <p><u>Fortalecer eficacia y eficiencia para el óptimo desempeño de los asociados.</u></p>	
--	--	--	--

7 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Con referencia al perfil sociodemográfico y al análisis realizado de las condiciones intralaborales y extralaborales de asociados en el cargo de vigilantes y escoltas, a continuación se plantean acciones estratégicas, las cuales son expuestas teniendo en cuenta factores internos y externos de la cooperativa y sus asociados, al igual que son sugeridas en referencia al ejercicio de práctica empresarial destinado al cumplimiento de su objetivo general, el cual es el fortalecer el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de COOVISUR C.T.A. en materia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área operativa desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. Para la realización de la propuesta se plantea misión, visión, objetivo, estrategia y acciones específicas, en las cuales se expone el respectivo propósito y concernientes responsables de que dicha acción se ejecute. Cada una de estas acciones son planteadas desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual contribuye al desarrollo sostenible de la empresa y sus cooperados, propiciando de esta manera un estado de bienestar social y laboral mediante el desarrollo de políticas que fortalecen la Seguridad y Salud en el Trabajo en prevención de riesgos psicosociales que afectan el bienestar integral de los asociados.

Misión: Preservar, Mantener y Mejorar la salud física, mental y social de los asociados previniendo lesiones y enfermedades e incrementando la productividad y competitividad por medio del fortalecimiento al programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de COOVISUR C.T.A. en materia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área operativa desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.		
Visión: Se proyecta desarrollar un modelo del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo que conlleve a medidas de acción estratégicas que permiten la prevención de factores de riesgo psicosocial y la protección de riesgos que puedan afectar el bienestar social de los asociados de COOVISUR C.T.A.		
Objetivo: Desarrollar medidas de protección y prevención en pro del desarrollo integral y el bienestar social de los asociados.		
Estrategia: Proveer espacios y medios de capacitación en pro de contribuir al óptimo desarrollo y bienestar social de los asociados.		
Acciones Estratégica	Propósito	Responsable(s)
Socialización las oportunidades para la adquisición de vivienda	Ejecutar proceso que efectúe el goce de beneficios por parte	Departamento de talento Humano

propia por medio del fondo de pensiones por cesantías y la caja de compensación familiar CAJASAN.	de la Caja de Compensación Familiar CAJASAN y de la Administradora del Fondo de Pensiones PORVENIR para la adquisición de bienes y cesantías.	Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo Caja de Compensación Familiar CAJASAN
Gestión de convenios con organizaciones o entidades que promuevan la salud mental del trabajador, con el fin de reducir posible estrés y tensión que genere la recarga laboral de asociados.	Efectuar medidas de participación activa y efectiva para el desarrollo del bienestar mental, físico y social de los asociados.	Departamento de Talento Humano Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo
Generación de espacios de capacitación referente a la utilización de herramientas y técnicas que fortalecen la comunicación e interacción como la cohesión social en contextos laboral y familiar de los asociados, para que de esta manera las relaciones interpersonales se vean reflejadas de forma positiva a nivel personal y colectivo.	Realizar capacitaciones enfatizadas en el desarrollo de competencias comunicativas en los contextos laboral familiar.	Departamento de Talento Humano. Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Desarrollo de espacios de integración que facilite el aprovechamiento del tiempo libre y la comunicación entre asociados y/o jefes inmediatos, lo cual permite un buen manejo de liderazgo y relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral.	Interactuar e integrar por medio de espacios deportivos a asociados y sus familias.	Departamento de Talento Humano Coordinación de Seguridad y Salud en e Trabajo. Comité de Deportes.
Socialización los beneficios legales y adicionales que se pueden obtener con Administradora de Riesgos Laborales AXA COLPATRIA para el cumplimiento del	Ejecutar proceso de solicitud de información referente a aspectos legales y adicionales por parte de la ARL.	Departamento de Talento Humano. Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.

programa de Seguridad y Salud en el Trabajo		
Realización de jornadas de promoción y prevención de la salud por medio de la implementación de un programa de higiene postural como el calentamiento postural y pausas activas.	Sensibilizar ante la importancia de adquirir y potenciar hábitos saludables para mejorar la calidad de vida de los asociados.	Departamento de Talento Humano Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Desarrollo de liderazgo entre asociados y jefes inmediatos, al igual que realizar su respectivo seguimiento por medio de la implementación de la estrategia de comunicación asertiva.	Perpetuar el desarrollo de mecanismos que generen el buen trato y valores que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Departamento de Talento Humano. Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Ejecución de capacitación acerca de uso de elementos de protección personal y sus beneficios por su adecuada utilización.	Fortalecer habilidades y destrezas en referencia a cuidado y defensa personal.	Departamento de Talento Humano Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo
Promoción de afiliación y pertenencia con la cooperativa a través de actividades como jornadas de salud contando con entidades como la ARL y AFP que prestan servicio a través de su necesidad comercial.	Efectuar jornadas de salud enfatizadas en potencializar el bienestar mental y físico de los asociados.	Departamento de Talento Humano Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo
Continuación con la promoción y prevención del control sobre el trabajo como la evaluación del desempeño con retroalimentación.	Perpetuar la promoción y prevención del control sobre el trabajo.	Jefatura de operaciones (jefes inmediatos de vigilantes)
Fortalecimiento de la eficacia y la eficiencia para el óptimo desempeño de los asociados.	Llevar a cabo capacitación dirigidas a potencializar la eficacia y la eficiencia de los asociados	Jefatura de operaciones (jefes inmediatos de vigilantes)
Identificación de las características de motivación de los asociados y su proyecto de	Reconocer las características motivacionales y desarrollo del proyecto de vida de los	Departamento de Talento Humano Coordinación de

vida a través de técnicas como el coaching y actividades de integración de las familias.	asociados.	Seguridad y Salud en el Trabajo
--	------------	---------------------------------

8 EVALUACION

Al finalizar el proceso académico es pertinente realizar un análisis final que permita comprender el escenario actual de la instrucción y retomar aspectos positivos y negativos que pudieron influir en el desarrollo de esta experiencia.

Tomando como base las características institucionales generales propias de COOVISUR C.T.A. las cuales se afirman en el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual con el respaldo del Departamento de Talento Humano tienen como objetivo principal el mejorar el desempeño de la cooperativa y mantener la formación de cada uno de sus colaboradores, de igual manera este programa se orienta por el cumplimiento de las normas establecidas a nivel nacional e internacional que contribuyen el bienestar laboral. Para dar cumplimiento a lo mencionado anteriormente, la cooperativa cuenta con el apoyo externo de la ARL AXA COLPATRIA, la cual brinda asesoría sobre normas y procedimientos destinados a prevenir y proteger a los trabajadores de enfermedades y accidentes que puedan suceder como consecuencia del trabajo que desarrollan y llegado el momento en que se presente alguna enfermedad o accidente de trabajo la ARL indica el seguimiento a proceder.

En este contexto, COOVISUR CTA brinda espacios y recursos necesarios para cada una de las acciones y actividades que se desarrollan en pro de preservar la salud física, mental y social de sus asociados, de igual manera desde el marco de la responsabilidad social empresarial se da cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008 la cual tiene como finalidad la identificación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo; y en fundamento a dicha resolución, la cooperativa brindó espacios y recursos para la aplicación de la batería de instrumentos y por consiguiente se llevó a cabo el análisis de resultados que evalúa los factores de riesgos psicosociales en el trabajo a 223 asociados adscritos al área operativa. Haciendo énfasis en la actividad específica de la aplicación del instrumento para la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, fue una actividad personalizada donde se acompañaba a máximo cinco vigilantes para el

diligenciamiento de este instrumento, el cual para ciertas personas era tedioso por la cantidad de preguntas que debían responder. Cabe resaltar que este espacio ya se encuentra establecido por la cooperativa con asistencia obligatoria y de no cumplirse acarrea sanciones, en la cual, para evitar la inasistencia se comunica con un día de anterioridad informándose de igual manera que debe asistir a las 7 a.m. o 7 p.m. Esta situación genera inconformidad por parte de vigilantes, que manifiestan salir exhaustos de la jornada laboral y lo único que desean es llegar a casa a descansar, y de igual manera para su día de descanso ya tienen destinados compromisos que atender.

Al terminar de recopilar la información en físico, se realiza la tabulación y el análisis de la misma, donde permite observar que a pesar de las constantes capacitaciones acerca de los diferentes aspectos que contribuyen al bienestar social laboral, son bajos los porcentajes del nivel sin riesgo o riesgo despreciable de cada una de las dimensiones y dominios, excepto la dimensión de relaciones familiares. De acuerdo a los hallazgos se realiza una propuesta con acciones estrategias que son establecidas en pro de mitigar y prevenir factores de riesgo psicosociales. De esta manera se dio cumplimiento a cabalidad de las acciones planeadas dentro de los objetivos enmarcados en el fortalecimiento del programa de Salud y Seguridad en el Trabajo.

En cuanto al desempeño que se realizó desde el rol de profesional en formación en Trabajo Social en la cooperativa sería enfocado en la orientación y asesoría a colaboradores y directivos en la satisfacción de cada una de las necesidades sociales y laborales, haciendo uso efectivo de los servicios existentes a nivel interno y externos de la cooperativa, también se puede Trabajar en función de planificar programas en pro del bienestar laboral y en el diseño de investigaciones para la identificación de necesidades o problemas laborales.

Finalizando esta evaluación, en términos de aprendizaje el ejercicio de práctica fue significativo debido a los conocimientos adquiridos de la normativa y las herramientas que brinda la misma para la prevención y protección de lesiones y enfermedades de trabajo, para el mejoramiento de las condiciones del ambiente

laboral y para la promoción y protección de la salud de los colaboradores, y en referencia a esto se identificó el procedimiento para la evaluación, prevención de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

9 CONCLUSIONES

La normatividad que fundamenta y a su vez certifica los lineamientos (misión, visión, objetivos institucionales, política de calidad y estructura organizacional) de la cooperativa tal como la norma ISO 9001:2008, establece con carácter de obligatoriedad cumplir con los requisitos de Gestión de Calidad los cuales son: determinar los criterios y los métodos de funcionamiento y el control, asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para el funcionamiento y la monitorización de procesos por medio de la medición y análisis de procesos y por consiguiente la implementación de acciones necesarias para obtener resultados previstos que contribuyan a la mejora constante de dichos procesos. Con base en esta norma, cabe resaltar que el compromiso adquirido por directivos de la cooperativa y el sentido de pertenencia de los asociados permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos para el desarrollo de la práctica, por lo cual el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo adquirió su respectivo apoyo en la identificación y diagnóstico de factores de riesgo psicosociales y su respectivo planteamiento de medidas de acción para mitigar y prevenir dichos factores desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual fundamenta el ejercicio de práctica de las estudiantes y de la profesional a cargo en pro del bienestar de los asociados desde sus contextos individual, familiar y social, lo cual repercute a un óptimo desempeño de la labor y la satisfacción de las entidades y organizaciones que solicitan servicio de vigilancia y escolta.

De acuerdo a los resultados hallados por medio de la implementación de la batería de instrumentos, se concluye la importancia de intervenir priorizando los factores de riesgo psicosociales intralaborales, para que de esta manera se realice el debido cumplimiento y seguimiento a la política de calidad y objetivos institucionales que rige a la cooperativa. A continuación se presenta a manera de prioridad los dominios a desarrollar y fortalecer en los asociados:

- ✓ Demandas del trabajo
- ✓ Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

- ✓ Recompensa
- ✓ Control sobre el trabajo.

Estos dominios de condiciones intralaborales en asociados permiten realizar un acercamiento a la realidad social que viven en este contexto, dado que en fundamento del ejercicio de práctica se evidenció que a pesar del desarrollo de espacios de capacitación referente a los diferentes aspectos que contribuyen al bienestar social laboral, tal como la sensibilización ante la identificación de factores de riesgos psicosociales (social), biomecánicos (físico) y de estrés laboral (mental) son bajos los porcentajes del nivel sin riesgo o riesgo despreciable de cada una de sus dominios, al igual dentro de las condiciones extralaborales de los asociados sus dimensiones también presentan bajo porcentaje de riesgo despreciable excepto en la dimensión de Relaciones Familiares, en cual se manifiesta un apoyo social, que de igual manera debe ser tenido en cuenta para fortalecer las relaciones interpersonales de los asociados

En definitiva, el trabajo realizado bajo la modalidad práctica empresarial en COOVISUR C.T.A. constituyó un aporte para la formación como profesional en Trabajo Social, proporcionando la oportunidad de poner en práctica en el manejo de conocimientos adquiridos con los estudios realizados a manera teórica y práctica en funciones de asesoría, planificación y diseño mecanismo de acción que fortalezcan el programa en Seguridad y Salud en el Trabajo, mostrando así trabajo en equipo y compromiso con la labor.

10 RECOMENDACIONES

A COOVISUR C.T.A. se sugiere socializar con los asociados los resultados de este proyecto de grado propiciando una retroalimentación de los hallazgos que conlleven a establecer compromisos de parte de directivos y asociados para el mejoramiento de las falencias en materia de identificación, prevención y mitigación de factores de riesgo psicosociales en sus condiciones intralaborales y extralaborales, de igual manera es pertinente presentar continuidad en el proceso académico en la cual se permita la vinculación de nuevos estudiantes que lleven a cabo la implementación y ejecución de acciones estratégicas propuestas anteriormente. En materia de prevención y mitigación es importante establecer un trabajo continuo con la Administradora de Riesgos Laborales AXA COLPATRIA requiriendo asesoría y apoyo en el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para que de esta manera se contribuya al seguimiento y evaluación de factores de riesgo psicosociales.

A la escuela de Trabajo Social, se recomienda apoyar y facilitar trámites y recursos necesarios para el desarrollo de modalidad de grado en práctica empresarial puesto que es oportuno la intervención desde el Trabajo Social en las diferentes organizaciones que tienen como razón social el bienestar social laboral, también es necesario dar continuidad en los convenios establecidos con las distintas instituciones, ofertando a estudiantes que ingresen a proyecto de grado 1.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOEREE George. Teorías de la personalidad de Abraham Maslow, Traducción: Rafael Gautier. 2003

CAMARGO, Ángela; HURTADO, Adriana. Vivienda y pobreza: una relación compleja. En: Cuadernos de vivienda y urbanismo. Vol. 4, No. 8, 2011. Bogotá D.C. P.230. ISSN 2027-2103.

CEPAL. Cohesión Social: Inclusión y Sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas-Cepal. 2007. Págs. 13-15.

COLMENARES G, Adelina Mercedes. Análisis Crítico sobre el Paradigma del Desarrollo Humano Sostenible y sus Implicaciones en la Formación Universitaria. Barquisimeto: Biblioteca Administración y Contaduría.2009. P. 75.

CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL.. Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia. Bogotá D.C.: Grupo Editorial IBAÑEZ. 2013

COOVISUR C.T.A. Características Institucionales. [En línea]. [Citado el 10 de diciembre del 2015]. Disponible en: HYPERLINK "<http://www.coovisurcta.com/>"

COOVISUR C.T.A. Manual de perfiles y Funciones del Cargo .Departamento de Talento Humano.1996. P.26

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (DANE). Estratificación socio-económica. [En línea]. [Citado el 15 de noviembre de 2015]. Disponible en: HYPERLINK <http://www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/generalidades>

FREEMAN, R. E.. *A Stakeholder Approach to Strategic Management. The darden School, University of Virginia, Working Paper No. 01-02*. Obtenido de Internet: <http://faculty.wvu.edu/dunnc3/rprnts.stakeholderapproach.pdf>. 1984

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS, TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ISO 9001 Cuarta edición 2008-11-15. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos. [En línea] [Citado el 15 de enero del 2016]. Disponible en: <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO).. *Guía de Responsabilidad Social 26000, primera edición 2010-11-01 P.4*. 2010. [En línea]. Disponible en: <http://www.conseser.com.ar/images/news/iso-26000.pdf>

JEREZ, D. O. *La intervención del trabajo social en el diseño, implementación y control del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional de la organización rambal S.A.* 2008. Pág. 10.

LEE, T. Los objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM) y los nuevos paradigmas del desarrollo: Alternativas que Reincorporan la Dimensión Ética. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano*. 2005. [En línea]. [Citado el 19 de Enero del 2016]. Disponible en: HYPERLINK http://www.revistahumanum.org/boletin/default_14.htm.

LEVICKI Cirył. *El Gen del Liderazgo: El Código Genético para una carrera de Liderazgo para toda la vida*. Panorama Editorial S.A. De C.V. 1998

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1562 DE 2012, Modificación del sistema de riesgos laborales. (s.f.). [En línea]. [Citado 20 de noviembre de 2015] Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

LÓPEZ, K. L. *Gestión de la cultura de la seguridad y la salud en el trabajo basada en valores en multiempleos LTDA*. 2008.

MAX-NEEF Manfred. *Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Icaria Editorial, S.A. Barcelona. 1994. Págs. 58-60.

MINA, Lucía. Estratificación socioeconómica como instrumento de focalización. En: *Economía y desarrollo*. Vol. 3, No. 1, 2004. Bogotá D.C. P. 54.

Ministerio de la Protección Social.. *Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C. 2010.

MORENO D. M.. *Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bucaramanga. 2013.

NACIONES UNIDAS. *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. 2006

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT. *Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra. 1986.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT.[En línea]. [Citado en Diciembre 8 del 2015]. Disponible en: <http://www.ilo.org/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. .[En línea]. [Citado en Noviembre 11 del 2015]. Disponible en: web <http://www.who.int/es/>

RAYE, Esther. Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: Documentos de trabajo social: *Revista de trabajo y acción social*, ISSN 1133-6552, N°. 52, 2013. Pp 345

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). [En línea]. [Citado en Diciembre 11 del 2015]. Disponible en: web <http://www.dle.rae.es>.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia . Bogotá D.C.: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 1991

REPÚBLICA DE COLOMBIA - Gobierno Nacional. *Ley 1562 del 2012*. Bogotá D.C.: Secretaría General de la Alcaldía Mayor. 2012

REPUBLICA DE COLOMBIA. Ministerio de Trabajo. Decreto 1443 de 2014, Disposiciones para la implementación del SG-SST. [En línea]. [Citado el 6 de Diciembre de 2015]. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html>

REPÚBLICA DE COLOMBIA - Ministerio del Trabajo. Decreto 1443 del 2014.

REYES CABRERA, Humberto. Filosofía, Doctrina, Principios, Valores y fines del Cooperativismo. Ponencia presentada en el I Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas realizado en Lima, Perú. 2007

SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Diario Oficial*, 2014. págs. 67 - 105. Pag, 68.

SOLÍS UMAÑA, Sonia. El Enfoque de Derechos: Aspectos Teóricos y Conceptuales. Pg 4. 2003. [En línea]. [Citado e 23 Septiembre 2014]. Disponible en: HYPERLINK <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>.

TOMASINI, A. A. Planeación Estratégica, Control Total de Calidad. 1989.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Planeación Estratégica y Desarrollo Rural, LA Matriz DOFA. Docente Jorge Parra. 2008

VILLALOBOS, G. H. Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial 32°. Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo Consejo Colombiano de Seguridad. 1999

ANEXOS

Anexo A. Ficha de Datos Generales

FICHA DE DATOS GENERALES

1. Nombre: _____

2. Sexo: Masculino _____ Femenino _____
3. Año de nacimiento: _____
4. Estado Civil:
Soltero (a) _____ Casado (a) _____ Unión Libre _____ Divorciado (a) _____
Viudo(a) _____
5. Último nivel de estudios que alcanzo (marque una sola opción)
 Ninguno _____ Primaria _____ Bachillerato _____ Técnico/Tecnológico _____
 Profesional _____
6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia:
 Ciudad _____ Departamento _____
8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda
 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ Finca _____ No se _____
9. Tipo de vivienda
 Propia _____ En Arriendo _____ Familiar _____
10. Número de personas que dependen económicamente de usted _____
11. Lugar donde trabaja

12. ¿Hace cuánto trabaja en esta empresa?

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

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña

Jefatura- tiene personal a cargo		Auxiliar, Asistente, Asistente Técnico	
----------------------------------	--	--	--

Profesional, Analista. Técnico, Tecnológico		Operativo, Ayudante, Servicios generales	
--	--	---	--

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

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

17. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente?

18. Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo. _____ Horas de trabajo al día

19. Seleccione el tipo de salario que recibe

✓ Fijo____ Una Parte fija y otra variante____ Todo Variante _____

Anexo B. Cuestionario de Factores de Riesgo Psico Social Intralaboral Forma B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B						
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	El ruido en el lugar donde trabaja es molesto					
2	En el lugar donde trabaja hace mucho frio					
3	En el lugar donde trabaja hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabaja es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabaja es agradable					
6	El espacio donde trabaja es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuestos a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que	96				

	tengo debo trabajar sin parar					
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23	Mi trabajo me exige laboral en días de descanso, festivo o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mi habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago al día					
35	Puedo decidir la velocidad a la					

	que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta más ideas y sugerencias					
41	Me informa con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informa cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayude a hacer mejor mi trabajo					
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					

52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilite el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presenta en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me trata de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es facil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					

71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evaluar mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informa a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Anexo C. Cuestionario de Factores de Riesgo Psico Sociales Extralaborales

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES					
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4. Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5. La zona donde vivo es segura					
6. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7. Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8. Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9. Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10. Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11. En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12. Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					

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

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