



RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRA LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA OPERATIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN ALITAS COLOMBIANAS S.A.S

CAICEDO, Esther; AGUILAR, William; CASTILLO,

Yair**

PALABRAS CLAVE

Factores de riesgo psicosocial extra laboral, desempeño laboral, riesgos psicosociales.

DESCRIPCIÓN

La investigación realiza una correlación entre la evaluación de 360° de desempeño laboral (Chiavenato, 2009) y la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) dentro de la organización Alistas Colombiana S.A.S en la cadena de servicio, con el fin de determinar los factores de riesgo psicosociales extra-laborales que afectan directamente o indirectamente el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de la Organización (área de cocina, meseros, cajeros y administradores); luego de la aplicación de los instrumentos como fueron la evaluación de desempeño laboral 360°, la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral se realiza un focus group, para lograr identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral que tienen mayor afectación en el desempeño laboral y así al final generar unas recomendaciones para mitigar la afectación en el desempeño laboral de los colaboradores.

FUENTES

Se consultaron más de 22 referencias bibliográficas distribuidas así: sobre el tema de

desempeño laboral 6 libros, 4 artículos; sobre factores de riesgo psicosocial extralaboral 3 libros, 4 artículos, 2 leyes y 1 decreto.

CONTENIDO

El personal de servicio al cliente debe estar siempre dispuesto a brindar la mejor experiencia, y para que eso suceda, es primordial que sienta que es importante para la empresa, mantenerse motivado, ya que esto se ve reflejado física y emocionalmente, pero es posible, que en algunas empresas puedan plantear en la inducción a sus empleados que cuando ingresan a la jornada laboral tienen que hacer de cuenta que en el momento de cruzar la puerta de entrada del establecimiento pasan a dejar a un lado sus problemas personales, ya que tienen que rendir un 100% en su desempeño laboral; pero aunque para algunas empresas suena muy fácil decirlo, no pueden ser ajenos a la realidad, puesto que el desempeño laboral está determinado por la extraversión, disponibilidad, seriedad, estabilidad emocional y apertura a la experiencia de cada persona y como lo plantea (Ortiz & Rebeca, 2008, pág. 21) el colaborador es un conjunto de factores que están conectados en todo momento, por ejemplo: si esta sentimentalmente decaído, si tuvo una mala experiencia en el transporte, si presenta una mala experiencia de orden social, en todos los casos son "condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de

los trabajadores o en el trabajo” como lo plantea la resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I Artículo 3, dicho en otras palabras son una realidad que viven todas las personas y por este motivo no se puede simplemente dejar a un lado u olvidar cuando se ingresa a la jornada laboral, afectando así, de una u otra manera el desempeño laboral (Ministerio de Protección Social, 2008).

Por otra parte, en el transcurso de Abril a Junio de 2018 dentro de la organización Alitas Colombianas S.A.S, se presentó un aumento de 20 a 28 PQRS (Peticiónes, quejas, Reclamos y Sugerencias) en Mayo y en Junio se presentaron 39 PQRS aumentando un 40% de PQRS mes a mes y se reportaron inconformidades a talento humano por parte de los administradores por el bajo desempeño y mala actitud de los colaboradores en los diferentes puntos; por lo cual se realizó una evaluación de desempeño Laboral 360°, en la cual se evidencia un nivel bajo de desempeño laboral, descrito de la siguiente manera: complicaciones en el clima laboral, mala disposición de los colaboradores hacia la organización, falta de compromiso y afectación de los problemas personales en el trabajo, y a su vez dentro de los factores de riesgo se detectaron problemáticas como: tiempo de desplazamiento a el lugar de trabajo, conflictos familiares, situación económica del grupo familiar, contratiempos en el barrio y ausentismo.

Luego de cotejar la información se pudo identificar que el factor crítico y transversal es el ausentismo, porque al faltar personal en los puntos de venta, los empleados que quedan duplican sus funciones, se deben doblar de turno o deben extender su horario de trabajo generando accidentes de trabajo que traen consecuencias en la salud de los trabajadores como el vértigo, traumatismos, problemas articulares en manos y muñecas, afecciones de carácter respiratorio y digestivo, entre otras; las cuales afectan el desempeño laboral.

METODOLOGÍA

Es una investigación descriptiva no experimental de tipo cuantitativo, que generan datos, los cuales se analizaron para establecer su relación causal, con el fin de identificar posibles patrones de comportamientos y planteamiento de teorías, según como lo determina Hernández, Fernández y Baptista

(2006), pág.4). Esta investigación asume un diseño transversal de alcance correlacional de acuerdo (Hernández., et al., 2006, pág. 151) quién expone que si se desea tomar algunas variables e intentar describir y analizar su incidencia e interrelación del ser dentro de un mismo rango de fechas y/o tiempo. Para la población y muestra participaron en el proyecto 83 colaboradores del área operativa de la organización Alitas Colombianas S.A.S, integrada por hombres en un 25% y mujeres en un 75%, cuyas edades oscilan en un rango entre 19 y- 35 años de los cuales aproximadamente el 27% corresponde a personal que tiene menos de seis meses de vinculación con la compañía y que no será incluidos en el estudio. El tamaño de la muestra fue de 60 personas, que se determinó por una técnica de muestreo aleatorio simple, se toma como parámetro el 95% de confianza y el 5% de error, posterior al muestreo. Se tomará los datos recolectados en la evaluación de desempeño laboral 360° grados (ver anexo 1), ya que este instrumento permite recolectar información de los colaboradores y todo su entorno de trabajo (Jefe Directo, compañeros y clientes internos y externos planteado por Chiavenato, 2009), con el fin de determinar el estado actual de la organización, y basándonos en esta información se aplicará un el cuestionario de factores psicosociales extra-laboral (de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales) planteado por el Ministerio de Protección Social (2010), hoy Ministerio de Trabajo-Mintrabajo. Por último, se realizarán focus group dirigidos a los factores de riesgo extra-laboral, con el fin de determinar cuáles son los que están presentando mayor incidencia en el desempeño laboral y de ahí tomarlos como punto de partida para crear planes de acción que pueda desarrollar la organización para mejorar el desempeño.

ANEXOS

La investigación incluye 2 anexos: El primero, la evaluación de 360° de desempeño laboral de Alitas Colombianas y segundo, el cuestionario de factores psicosociales.

**RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRA LABORAL
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA OPERATIVA DENTRO DE LA
ORGANIZACIÓN ALITAS COLOMBIANAS S.A.S**

ESTHER CAICEDO BARRANTES

WILLIAM EDUARDO AGUILAR VILLANUEVA

YAIR ANDRÉS CASTILLO GUIZA

AUTORES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS

LABORALES

BOGOTÁ, D.C. MAYO 30 DEL 2019

**RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRA LABORAL
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA OPERATIVA DENTRO DE LA
ORGANIZACIÓN ALITAS COLOMBIANAS S.A.S**

**IVAN GUILLERMO GALVEZ ROMERO
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS
LABORALES**

BOGOTÁ, D.C. MAYO 30 DEL 2019

Dedicatoria

Para Dios, familia, catedráticos, amigos y compañeros de formación que fueron parte de nuestra motivación, apoyo y confianza para que pudiéramos culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

Agradecimientos

Fue un gran sacrificio, muchas horas de trabajo continuo, dedicación y constancia, aunque en algunos momentos sentimos que no íbamos por el camino correcto, pero nunca desistimos y por eso este es el resultado de un trabajo en equipo entre nuestras familias, amigos, compañeros de estudios y catedráticos que tuvieron un papel fundamental para así poder culminar con éxito este trabajo.

A Dios por orientar nuestros caminos en el rumbo correcto.

A los catedráticos que aportaron sus conocimientos en nosotros para poder ser personas más íntegras y con saberes de mayor alcance.

A compañeros y amigos que generaron grandes aportes y fueron de gran apoyo en aquellos que necesitamos una mano amiga.

A cada uno de los que hacen parte de nuestras familias, padres, esposos(as), hijos(as) y hermanos(as) por el apoyo incondicional y el sacrificio de su tiempo para que nosotros pudiéramos encaminar el mismo a nuestras actividades académicas, y por último a nuestros compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a nuestro director de tesis y gran profesional Iván Gálvez, por su empeño y colaboración.

Tabla de contenido

Resumen	11
Introducción	13
Pregunta Investigación	14
Sub preguntas de la investigación.....	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación.....	16
Marco Teórico.....	19
Factores de riesgo psicosocial	19
Factores de riesgos psicosociales extralaboral	20
Desempeño Laboral.....	20
Marco Empírico	24
Desempeño Laboral.....	24
Factores de Riesgo Psicosocial Extra-laboral.....	24
Marco legal.....	26
Marco Metodológico	29
Tipo de Estudio.....	29
Método.....	29
Población y muestra	29
Instrumento.....	30
Selección de los participantes.....	30

Factores de Riesgo Psicosocial Extra Laboral y Desempeño Laboral

Preguntas.....	30
Recolección de información	31
Realización del estudio	31
Etapa de Realización.....	31
Análisis de resultados	32
Procedimiento.....	32
Fase 1	32
Fase 2	32
Fase 3	32
Fase 4	32
Fase 5	33
Resultados	34
Evaluación de Desempeño Laboral 360°	34
Batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral	37
Focus Group	40
Conclusiones	45
Referencias.....	50
Anexos.....	54

Lista de Tablas

Tabla 1 Resultados de Desempeño 34

Tabla 2 Dimensiones Extralaborales..... 38

Tabla 4 Preguntas Focus Group 40

Lista de Graficas

Grafica 1. Resultados de Desempeño..... 35

Grafica 2. Motivación. 35

Grafica 3. Actitud y Colaboración. 36

Grafica 4. Dimensiones Extralaborales..... 39

Grafica 5 Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo 40

Grafica 6. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo.
..... 41

Grafica 7. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo. 41

Grafica 8. Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo..... 42

Grafica 9. La zona donde vivo es segura. 42

Grafica 10. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia. 43

Grafica 11. Basado en las preguntas realizadas, esto afecta su desempeño en el trabajo. 43

Lista de Anexos

Anexo 1 Evaluación de 360° de desempeño laboral.....	54
Anexo 2 Cuestionario de Factores Psicosociales.....	56

Resumen

Alitas Colombianas es una idea familiar que data de 2011. Sin embargo, solo hasta 2014, se abre el primer punto de la cadena en la calle 67 con carrera novena en Bogotá y junto a esta apertura se establecen los tres pilares de la compañía, que son: personas, producto y democratización. así, el objetivo estratégico es que la gente encuentre un buen sitio, que se ofrezcan productos de calidad, y que el precio sea asequible.

Esta idea de negocio tuvo gran acogida en el mercado y ello, permitió la expansión de la marca a nivel de Bogotá hasta lograr alcanzar los 21 puntos de servicios en solo 4 años.

En el 2018 se comenzó a observar que el personal estaba desmotivado y su actitud afectaba la buena prestación del servicio. En primer lugar, se pensó que esto era debido al manejo de las propinas, puesto que este es proporcional a las ventas. Pero al no tener un argumento sólido sobre el tema se tomó la decisión de evaluar el desempeño laboral con el apoyo en uno de los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial, haciendo especial énfasis en los factores extralaborales, encontrando que la mayoría de los colaboradores estaban inconformes con los horarios de trabajo y el tiempo que invertían en los desplazamientos desde sus hogares hasta los puntos de trabajo. También se realizó un focus group, para identificar las causas del bajo rendimiento laboral, logrando identificar una tendencia a una desmotivación con relación:

- Al desplazamiento de su lugar de trabajo a la casa, debido a su salida tan tarde por su jornada laboral y en ocasiones se complica el acceso al transporte público a altas horas de la noche y paralelamente genera un escenario inseguro para las personas.

- El lugar de residencia de los colaboradores genera condiciones de inseguridad y junto con el tiempo transcurrido entre el desplazamiento casa - trabajo - casa, se genera un factor importante de cansancio y desmotivación.
- El poco tiempo que tienen para compartir en familia, ya que gastan mucho del mismo transportándose.

Basado en lo anterior se recomienda un plan de reubicación por sectores, en el cual se dé la oportunidad a las personas de tener tiempos más cortos en el trayecto entre su casa al punto de trabajo, y es necesario contemplar la implementación de una ruta a la salida de la jornada laboral, con el fin de dar beneficios que se pueden ver reflejados en la motivación y en la productividad de las personas.

Palabras claves: factores de riesgo psicosocial extra laboral, desempeño laboral, riesgos psicosociales.

Introducción

Durante la última década, se le ha venido dando gran importancia al área de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas, esto se ha visto reflejado en una mayor asignación de recursos tanto financieros como humanos.

Igualmente, se ha generado desde el gobierno nacional normas y disposiciones legales que buscan regular y mejorar las condiciones dentro de las cuales las personas laboran diariamente.

Tampoco se puede desconocer la complejidad que implica poder abordar a las personas desde un enfoque integral que incluya con todas sus variables que determinan o condicionan su conducta. Las personas como seres integrales son los mismos seres humanos que dejan sus casas y llegan a sus puestos de trabajo con una mente condicionada por sus situaciones socioculturales para concentrarse 100% en sus labores diarias en el lugar de trabajo.

Por otra parte, vale la pena tener en cuenta que una de las características que motivan a los colaboradores es su *“desarrollo personal, el progreso dentro de la empresa, el ambiente de trabajo desde las relaciones interpersonales y de trabajo, las opciones autorrealización, el reconocimiento por parte de los jefes por los aportes y acción desarrollada, la autonomía para ejecutar el trabajo en sí, la política administrativa y la seguridad en el empleo”* (Chiavenato, 2009, pág. 22)

Todo emprendimiento para que sea exitoso en el tiempo debe darse cuenta de la necesidad de obtener más información de los colaboradores con el fin de saber qué quieren, que les afecta, que los motiva y cómo están funcionando las estrategias implementadas dentro de la compañía para poder innovar o implementar nuevas estrategias con el fin de mejorar el grado de satisfacción

personal, apropiación de la marca, compromiso, desempeño laboral, expectativas y percepciones de la empresa y grupo de trabajo, así se podrá generar correctivos con el fin de mejorar el desempeño.

Por lo anterior, la siguiente investigación realiza una correlación entre la evaluación de 360° de desempeño laboral (Chiavenato, 2009) y la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) dentro de la organización Alistas Colombiana S.A.S en la cadena de servicio, con el fin de determinar los factores de riesgo psicosociales extra-laborales que afectan directamente o indirectamente al desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de servicio (área de cocina, meseros, cajeros y administradores) y de esta manera construir un punto de partida para iniciar un plan de trabajo sólido y claro que pretenda mitigar el riesgo extralaboral.

De acuerdo con lo estipulado se plantea la siguiente pregunta de investigación:

Pregunta Investigación

¿De qué manera los factores de riesgo psicosocial extralaboral afectan el desempeño laboral dentro de la organización Alitas Colombianas S.A.S?

Sub preguntas de la investigación

1. ¿Identificar en Alitas Colombianas S.A.S. los niveles del desempeño laboral?
2. ¿De qué tipo de instrumentos se vale Alitas Colombianas S.A.S. para conocer los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que presentan los colaboradores?
3. ¿Qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial extra-laboral con el desempeño laboral?

4. ¿Determinar los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que están afectando directamente el desempeño laboral dentro de la organización?
5. ¿Qué tipo de estrategias-pueden contrarrestar la percepción negativa de los colaboradores?

Objetivos

Objetivo General

Conocer y analizar cómo afectan los factores de riesgo psicosocial extra-laboral el desempeño laboral dentro de la organización Alitas Colombianas S.A.S. en la cadena de servicio.

Objetivos específicos

1. Identificar los niveles de desempeño laboral dentro de la organización Alitas Colombianas S.A.S por medio del análisis de la evaluación 360°,
2. Identificar los instrumentos y/o herramientas que se utilizan para conocer los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que presentan los colaboradores,
3. Establecer el tipo de relación entre los factores de riesgo psicosocial extra-laboral con el desempeño laboral,
4. Enumerar los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que tienen mayor afectación en el desempeño laboral, y
5. Brindar estrategias de mejoramiento que contrarresten la percepción negativa de los colaboradores con relación a los factores psicosociales extralaborales.

Justificación

Los consumidores de comidas preparadas, hoy en día demandan un servicio de mayor calidad y son conocedores de la gran influencia que poseen al frente de una empresa y la gran variedad de ofertas en el mercado tratando de satisfacer sus necesidades, por eso cuando un cliente recibe un buen producto o servicio, la tendencia será un incremento en las ventas y lo más seguro es que el cliente regrese y vuelva a consumir los productos o servicios. Igualmente, su experiencia será un buen referente para otros potenciales clientes. Por tal motivo el servicio al cliente se convierte en más que vender un producto, dar respuesta a una pregunta o brindar una sonrisa; el servicio al cliente se ha conformado en un grupo de cualidades y características que van más allá de todo esto, y se ha transformado en un conjunto de bienes y servicios intangibles, perecibles, inseparables, heterogéneos que son implementados para generar emociones, experiencias y recuerdos memorables, lo cual pone a la empresa en una gran ventaja con relación a la competencia; todo esto es posible gracias al excelente desempeño laboral de la cadena de servicio (Granda & Araque, 2016): partiendo de esto, el personal de servicio al cliente debe estar siempre dispuesto a brindar la mejor experiencia, y para que eso suceda, deben estar motivados, sentirse que son importantes para la empresa y estar bien física y emocionalmente, pero es posible, que en algunas empresas puedan plantear en la inducción a sus empleados que cuando ingresan a la jornada laboral tienen que hacer de cuenta que en el momento de cruzar la puerta de entrada del establecimiento pasan a dejar a un lado sus problemas personales, ya que tienen que rendir un 100% en su desempeño laboral; pero aunque para algunas empresas suena muy fácil decirlo, no pueden ser ajenos a la realidad, puesto que el desempeño laboral está determinado por la extraversión, disponibilidad, seriedad, estabilidad emocional y apertura a la experiencia de

cada persona y como lo plantea (Ortiz & Rebeca, 2008, pág. 21) el colaborador es un conjunto de factores que están conectados en todo momento, por ejemplo: si esta sentimentalmente decaído, si tuvo una mala experiencia en el transporte, si presenta una mala experiencia de orden social, en todos los casos son “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” como lo plantea la resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I Artículo 3, dicho en otras palabra son una realidad que viven todas las personas y por este motivo no se puede simplemente dejar a un lado u olvidar cuando se ingresa a la jornada laboral, afectando así, de uno u otra manera el desempeño laboral (Ministerio de Protección Social, 2008).

Por otra parte, en el transcurso de Abril a Junio de 2018 dentro de la organización Alitas Colombianas S.A.S, se presentó un aumento de 20 a 28 PQRS (Peticiónes, quejas, Reclamos y Sugerencias) en Mayo y en Junio se presentaron 39 PQRS aumentando un 40% de PQRS mes a mes y se reportaron inconformidades a talento humano por parte de los administradores por el bajo desempeño y mala actitud de los colaboradores en los diferentes puntos; por lo cual se realizó una evaluación de desempeño Laboral 360°, en la cual se evidencia un nivel bajo de desempeño laboral, descrito de la siguiente manera: complicaciones en el clima laboral, mala disposición de los colaboradores hacia la organización, falta de compromiso y afectación de los problemas personales en el trabajo, y a su vez dentro de los factores de riesgo se detectaron problemáticas como: tiempo de desplazamiento a el lugar de trabajo, conflictos familiares, situación económica del grupo familiar, contratiempos en el barrio y ausentismo.

Luego de cotejar la información se pudo identificar que el factor crítico y transversal es el ausentismo, porque al faltar personal en los puntos de venta, los empleados que quedan duplican

sus funciones, se deben doblar de turno o deben extender su horario de trabajo generando accidentes de trabajo que traen consecuencias en la salud de los trabajadores como el vértigo, traumatismos, problemas articulares en manos y muñecas, afecciones de carácter respiratorio y digestivo, entre otras; las cuales afectan el desempeño laboral.

Por eso es necesario conocer y analizar cómo se relacionan los factores de riesgo psicosocial extra-laboral y su relación con el desempeño laboral dentro de la organización ALITAS COLOMBIANAS S.A.S, para identificar los factores críticos y diseñar planes de intervención que motiven, incentiven y favorezcan el buen desempeño laboral

Para ello, es conveniente analizar los resultados de: la Evaluación de Desempeño Laboral 360° y la aplicación de la batería de los factores de riesgo psicosocial extra-laboral y el desarrollo del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral planteado por el Ministerio de la Protección Social (2008) en grupos focales, para conocer al detalle los factores que afectan directamente el desempeño laboral dentro de la organización Alitas Colombiana S.A.S, y así, de esta manera identificar los indicadores que se pueden mitigar con el fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Marco Teórico

En ciencias sociales existe un consenso muy firme de que el trabajo constituye una de las actividades de mayor importancia para la integración, ajuste psicológico y social de los individuos y es entendido como motor de subsistencia para alcanzar metas individuales y del entorno familiar a corto, mediano y largo plazo de acuerdo al planteamiento de Moyano & Jiménez (2008, pág. 117)

Para poder comenzar la investigación, se debe aclarar conceptos claves como desempeño laboral, factor de riesgo psicosocial, factor de riesgo psicosocial extra-laboral, puesto que son la base de una estrategia exitosa en una empresa. A continuación, veremos estos conceptos:

Factores de riesgo psicosocial

Se puede plantear que son “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2008)”.

Así mismo los riesgos psicosociales son definidos por la Organización Internacional del Trabajo (1986) como *“las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y las necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”*. Otras definiciones de los riesgos psicosociales que podemos tener en cuenta, es el que plantea Báez (2010) que dice que *“el organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona”* y el planteamiento de Gómez, Hernández, y Méndez (2014) que dice que el riesgo psicosocial *“no es un simple conflicto de los*

que se suelen presentar en cualquier relación, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización.

Igualmente, los factores psicosociales no se pueden pasar a ser elementos de segundo plano para la seguridad y calidad de vida laboral debido a que son factores que están presentes en la estructura del trabajo y de las organizaciones (Abelló & Lozano, 2013, pág. 14).

De ahí que han planteado modelos teóricos en un contextos sociales, económicos y familiares a evaluar como lo es la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extra laboral planteado por el Ministerio de la Protección Social (2008), el cual determina que las dimensiones extralaborales son *“Tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la situación económica del grupo familiar, la comunicación y relaciones interpersonales, la influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo, las características de la vivienda y de su entorno y el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda”*.

Factores de riesgos psicosociales extralaboral

Expone Cortes Díaz (2009, pág. 597) que los factores extralaborales son aquellos *“(factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que puede tener en cuenta una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre los otros factores psicosociales del trabajo”*.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral puede definirse como el valor otorgado al empleado que cumple con los requisitos de trabajo o de otra manera de interpretar es ver la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones (Chiang & San Martín, 2015). El desempeño también se

puede determinar como el reflejo principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan recursos eficientemente (Chiang & San Martín, 2015). Si se tiene en cuenta una definición más profunda, Toro (2002, pág. 193) entiende el desempeño como la acción realizada por una persona con el ánimo de obtener un resultado; esto en el ámbito laboral se traduce en conductas orientadas a cumplir las responsabilidades de su cargo y a desarrollar procesos relacionados con el mismo.

Lo anterior es lo que el autor define como desempeño intrarrol. Sin embargo, también hay otras dimensiones del desempeño laboral o el desempeño extrarrol. Dentro de esta categoría está la realización de actividades adicionales que son un valor agregado del trabajador, o la coherencia entre la actuación del individuo y las normas y valores de la organización, y en ese sentido, asegura que el desempeño de las personas es un fenómeno psicológico que determina la productividad. Esto, naturalmente, refleja la importancia de evaluar los aspectos que inciden y se relacionan con el desempeño de los trabajadores, de tal forma que las organizaciones implementen políticas encaminadas a generar las condiciones adecuadas para su desarrollo (Toro, 2002, pág. 193-225).

Siguiendo esta idea, se ha evidenciado que el incremento en la calidad de vida laboral de los colaboradores tiene beneficios tangibles e intangibles en las organizaciones con relación a la satisfacción, motivación, y compromiso organizacional; las organizaciones tienen la capacidad de proveer entornos saludables mediante políticas flexibles, participación, y un alto nivel de comunicación (Chiang & San Martín, 2015, pág. 123-124).

El desempeño laboral es una variable medible, como ya se ha mencionado. Esto se hace de acuerdo con diversos criterios, que varían dependiendo del caso. Respecto a ello: las

habilidades, capacidades y cualidades son características individuales que de una u otra manera interactúan con la naturaleza de la organización para producir comportamientos, los cuales generan coacción o afectación en los resultados.

Un ejemplo claro de criterios para medir el desempeño de los colaboradores se tiene: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. (Chiang & San Martín, 2015, pág. 160)

Ahora bien, es pertinente agregar que el desempeño laboral no es, en sí, un concepto nuevo. Su origen suele asociarse con la revolución industrial, momento en el cual las organizaciones requirieron aumentar la eficiencia de la producción de los trabajadores. Para ello, se diseñaron tareas específicas atribuibles a los empleados individuales. En conjunto, cada grupo de tareas entró a hacer parte de la cadena productiva (Hoffman, 2013). Esta compartimentación fue vista, en esa época, como una evolución porque permitió a los jefes evaluar y medir el desempeño de sus trabajadores a través de sistemas estandarizados. Así, el desempeño laboral fue juzgado por qué tan bien un empleado era capaz de completar una serie de tareas determinadas (Hoffman, 2013).

Desde la revolución industrial se tendió a separar en dos esferas no solo distintas sino independientes entre sí, -temporal y físicamente- las áreas de la familia y del trabajo. Esto también se vio asociado, como es de esperarse, a la diferenciación de roles entre hombre (como responsable del trabajo) y mujer (como responsable del hogar). Sin embargo, esta diferenciación ha tendido a diluirse en la época actual, dando paso a diversos estudios que pretenden profundizar en la relación entre trabajo y familia, tanto conductual como emocionalmente (Moyano & Jimenez, 2008).

Esto es que en la época actual hay una fuerte inclinación desde la psicología (en sus ramas laboral y social) hacia estudiar la relación entre el trabajo, y en este caso el desempeño laboral, y los factores psicosociales externos, como lo es la vida familiar. En palabras de Haider, Jabeen, & Ahmad (2018, pág. 29-37) una variedad de estudios ha delineado una fuerte relación entre el balance trabajo-familia y el desempeño laboral. Por ello, es fundamental que dentro de la organización se deba tener en cuenta la variable de desempeño laboral como los factores psicosociales externos.

Dado que la presente investigación explora la relación entre esas dos variables, el desempeño laboral, previamente expuesto, y los factores psicosociales, es pertinente revisar este último en aras de mayor claridad.

Marco Empírico

Desempeño Laboral

El desempeño, es un proceso “*destinado a determinar y comunicar*” (Ortiz & Rebeca, 2008, pág. 26) es la forma en que se están ejecutando las tareas. Por esto resulta de gran importancia que cuando se evalúa al personal, no solo hay que hacer saber a los colaboradores su grado de cumplimiento, sino que también se debe comunicar aspectos a mejorar y planes que pueden implementar para su mejora en el desempeño.

Por otra parte Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo (2011, pág. 228), plantean en su investigación Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: En una Organización Estatal Chilena plantean que existe una relación muy grande entre el clima laboral y el desempeño de sus colaboradores, aunque el nivel de relación que existe entre estos dos ítems es muy grande, plantean que la mayor asociación que se puede presentar entre clima laboral y desempeño está relacionada con la identidad, la recompensa, gratitud, apoyo, riesgo calidez y estructura.

Factores de Riesgo Psicosocial Extra-laboral

El planteamiento de Morocho (2018) en su investigación la dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, que solo se convierte en factor de riesgo cuando la ubicación y condiciones de la vivienda son negativas, la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos es limitada; esta dimensión es la que más prevalece de manera negativa en todos los departamentos con porcentajes que oscilan entre el 65% y 92%, en donde el área más afectada es la de 91 Desarrollo Organizacional y TT.HH. con un porcentaje de afectación

del 92%. La segunda dimensión que más prevalece son las Características de la vivienda y de su entorno, con seis departamentos afectados del total.

Marco legal

En Colombia se dio inicio a hablar de riesgo con relación a la salud en el trabajo con la Ley 57 en el año 1915, esto surge como un análisis de las condiciones precarias y poco seguras que se estaban presentando en su momento para los trabajadores. Años siguientes como resultado a las necesidades que se siguieron presentando se buscó la forma de poder brindar un amparo al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su trabajo, de tal manera que es así como se crea el Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, consiguiendo crear el código sustantivo del trabajo en 1950, en el cual podemos encontrar la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus colaboradores.

Igualmente a lo largo de la historia, en 1989, 70 años después, en Colombia se comienza a trabajar por el bienestar físico de los trabajadores y se comenzó a hablar de riesgo psicosocial y la gran importancia que tienen.

Por otro lado, buscando proteger a los trabajadores de las derivaciones que pueden ocasionar los factores de riesgos psicosociales, se han ido aprobando distintas normas enfocadas a que los trabajadores estén protegidos de dichos riesgos y así poder evitar enfermedades o accidentes laborales que repercuten en sus vidas. Esta normatividad sirve como una guía para las organizaciones, con el fin de que puedan realizar un adecuado acompañamiento a sus colaboradores y poder brindarles un entorno laboral donde puedan realizar sus funciones sin verse afectados por el riesgo psicosociales.

Al mismo tiempo, a nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), comienza a presentar propuestas llamadas convenios, con lo que se busca una mayor prevención de riesgos dentro de las organizaciones. Algunos de estos convenios son:

- El Convenio No. 100 sobre igualdad de remuneración (1951), que introduce el concepto de “trabajo de igual valor” para disminuir la discriminación salarial indirecta fruto de las diferentes valoraciones que se hacen de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados. Expresa, además, la necesidad de ejecutar “valoraciones objetivas en el lugar de trabajo” que permiten, además de equilibrar la remuneración, estudiar los componentes y contextos del trabajo, lo que facilita la prevención de riesgos”.
- El Convenio No 111 sobre la diferencia en el empleo y la ocupación (1958) tiene como fin: “eliminar cualquier tipo de trato indiscriminado y establece para ello la necesidad de garantizar la igualdad de trato y de congruencias en el empleo y en las diversas ocupaciones, así como en las condiciones de trabajo”.
- El Convenio número 156: “se enmarca en la normatividad de la OIT con respecto a la igualdad de oportunidades y de trato”. Esta resolución entrega la ruta a seguir para abordar los factores de riesgo psicosocial como lo son la “Identificación, evaluación e Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral”.

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social crea la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9, le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales

(ARL) acompañar a las empresas en el monitoreo y seguimiento constante a los factores de riesgo psicosocial que están expuestos los colaboradores en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores; años después, en el 2014, se aprueba la Decreto 1443, que da las pautas para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el cual nos plantea una propuesta de un sistema el cual será el encargado de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo mediante el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Por lo anterior, en un país como Colombia, donde el cumplimiento de la normatividad relacionada a la seguridad y salud en el trabajo ha sido poco, y el conocimiento de este campo no están amplio para las organizaciones, el Ministerio del Trabajo aprueba el Decreto 1443, en el cual presenta una guía sobre cómo se debe llevar un adecuado sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

Marco Metodológico

Tipo de Estudio

Es una investigación descriptiva no experimental de tipo cuantitativo, que generan datos, los cuales se analizaron para establecer su relación causal, con el fin de identificar posibles patrones de comportamientos y planteamiento de teorías, según como lo determina Hernández, Fernández y Baptista (2006), pág.4).

Método

Esta investigación asume un diseño transversal de alcance correlacional de acuerdo (Hernández., et al., 2006, pág. 151) quién expone que si se desea tomar algunas variables e intentar describir y analizar su incidencia e interrelación debe ser dentro de un mismo rango de fechas y/o tiempo.

Población y muestra

Participaron en el proyecto 83 colaboradores del área operativa de la organización Alitas Colombianas S.A.S, integrada por hombres en un 25% y mujeres en un 75%, cuyas edades oscilan en un rango entre 19 y- 35 años de los cuales aproximadamente el 27% corresponde a personal que tiene menos de seis meses de vinculación con la compañía y que no será incluidos en el estudio.

El tamaño de la muestra fue de 60 personas, que se determinó por una técnica de muestreo aleatorio simple, se toma como parámetro el 95% de confianza y el 5% de error, posterior al muestreo.

Instrumento

Se tomará los datos recolectados en la evaluación de desempeño laboral **360°** grados (ver anexo 1), ya que este instrumento permite recolectar información de los colaboradores y todo su entorno de trabajo (Jefe Directo, compañeros y clientes internos y externos planteado por Chiavenato, 2009), con el fin de determinar el estado actual de la organización, y basándonos en esta información se aplicará un el cuestionario de factores psicosociales extra-laboral (de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales) planteado por el Ministerio de Protección Social (2010), hoy Ministerio de Trabajo-Mintrabajo.

Por último, se realizarán focus group dirigidos a los factores de riesgo extra-laboral, con el fin de determinar cuáles son los que están presentando mayor incidencia en el desempeño laboral y de ahí tomarlos como punto de partida para crear planes de acción que pueda desarrollar la organización para mejorar el desempeño.

Selección de los participantes

La elección de los colaboradores estuvo a cargo del gerente de operaciones, a través de la selección de algunos colaboradores, quien nos facilitó el contacto con los trabajadores.

Con la ayuda de la batería “filtro”, se verificó el cumplimiento de las variables de las preguntas.

Preguntas

PREGUNTAS

Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo
Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo
Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo
Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo
La zona donde vivo es segura
En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia

Recolección de información

El focus group fue moderado por el Director de Gestión Humana y SSL con experiencia en técnicas cualitativas.

Realización del estudio

Este estudio fue realizado en los locales de Javeriana, Calle 67, Galerías, Vivero Álamos, Andino y Calle 90 con base en los factores de riesgo extralaborales. “Reflexiones para el riesgo psicosocial”

Tareas a desarrolladas

- Todo el grupo realizó las observaciones para el análisis
- Presentación
- Definición del tamaño de la muestra
- Observaciones
- Etapa de Preparación
- Número de convocados 63 y número de participantes 60
- Instrumento y material para el focus group

Etapa de Realización

- Duración: 12 horas
- Número de moderadores: 4
- Papel de los observadores

Análisis de resultados

El proceso mediante el cual la información recogida en el focus group se sistematizó, interpretó y se sintetizó para responder así a los objetivos y la finalidad de la investigación.

Procedimiento

Fase 1

Se recopilará la información obtenida en la evaluación de 360° de desempeño laboral (Chiavenato, 2009) y, tabular en Microsoft Office Excel 2010 y determinar el indicador a relacionar.

Fase 2

Se recolectará la información obtenida en la implementación de la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) aplicada por parte de la organización.

Fase 3

Se dará a conocer el formato de protección de información, privacidad y confidencialidad de información recolectada de cada uno de los participantes, donde se expondrá el propósito de esta investigación y el uso que se le dará a la información recolectada como lo estipula la ley 1581 de 2012 del Ministerio de Industria Comercio y Turismo.

Fase 4

Se seleccionará dentro de la población de los colaboradores 6 focus group de 10 participantes, para aplicar el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra-laboral(ver anexo 2), tabular y determinar el indicador a relacionar.

Fase 5

Analizar los resultados de acuerdo con los referentes teóricos que se tomaron para esta investigación y siguiente a esto se dará una síntesis de la investigación a la organización para que se implemente un plan de mejoramiento si es el caso.

Resultados

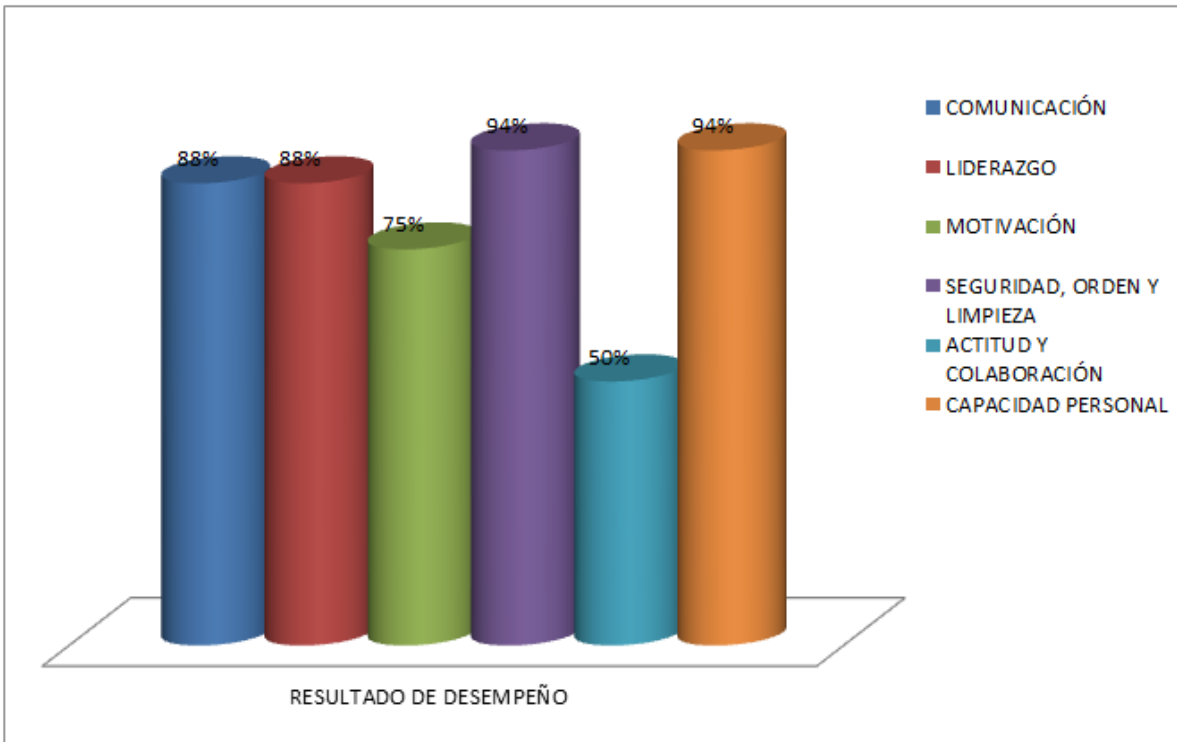
Evaluación de Desempeño Laboral 360°

Los rangos establecidos para determinar los niveles de desempeño laboral son los siguientes:

Tabla 1 Resultados de Desempeño

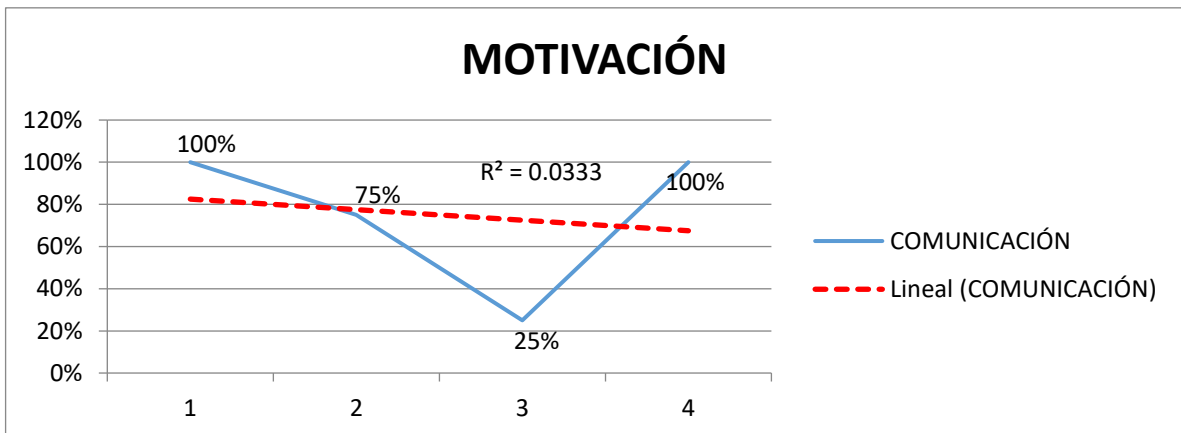
RESULTADO DE DESEMPEÑO			
ALTO	BUENO	MEDIO	BAJO
DE 100 A 85	DE 84 A 75	DE 74 A 60	DE 60 A 0
Cumple con las expectativas.	No cumple con las expectativas pero tiene potencial de mejoramiento, condicionado a compromisos.	No genera potencial de mejora. Se considera desempeño insuficiente para continuar en la compañía.	No cumple satisfactoriamente con las expectativas.

Grafica 1. Resultados de Desempeño.



Motivación: Dentro de esta categoría se evaluaron los siguientes ítems:

Grafica 2. Motivación.

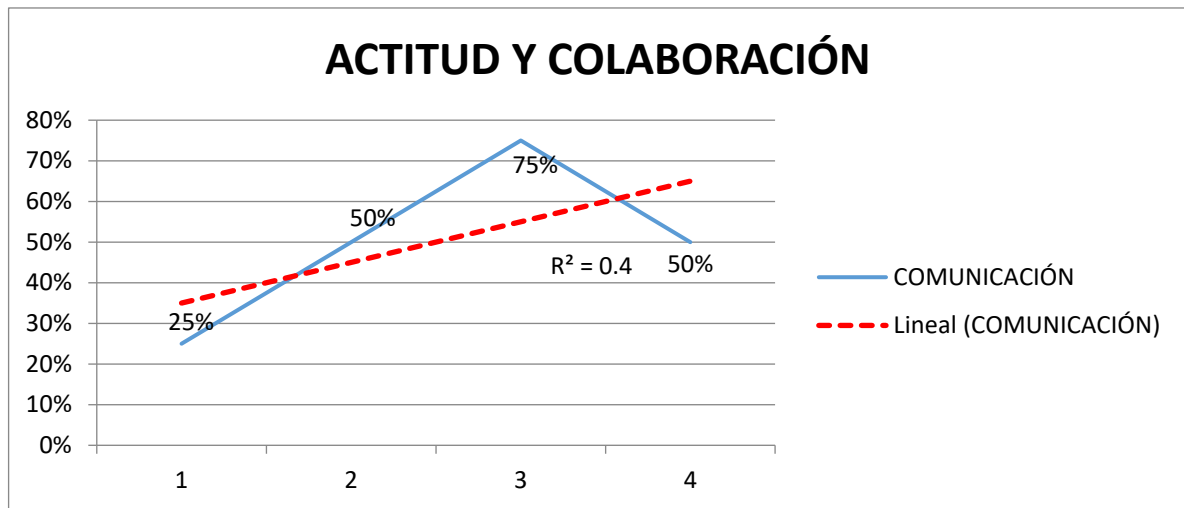


1. Participa de forma activa en las actividades recreativas de la Organización.

2. Interés en participar en los programas de SG-SST (Comité de Convivencia).
3. Diferencia los problemas laborales con los personales.
4. Manejo de la información.

Actitud y colaboración: Dentro de esta categoría se evaluaron los siguientes ítems:

Grafica 3. Actitud y Colaboración.



1. Tiene compromiso y disponibilidad según la necesidad de la Organización.
2. Genera buen clima laboral.
3. Participa activamente en las actividades de la organización.
4. Disponibilidad a la necesidad del cliente interno - externo.

Se toman las categorías de Motivación y actitud y colaboración, siguiente a esto se revisan las categorías que se encuentran por debajo de 75%, dando como resultado ítems a analizar:

- Motivación: Diferencia los problemas laborales con los personales.
- Actitud y colaboración:
 - Tiene compromiso y disponibilidad según la necesidad de la Organización.

- Genera buen clima laboral.
- Disponibilidad a la necesidad del cliente interno - externo.

Batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral

De acuerdo al informe de la batería de riesgo psicosocial efectuado a la Organización Alitas Colombianas S.A.S., al dirigirlo a los Riesgos psicosociales extralaborales del personal, con el fin de que sea un instrumento de partida para nuestra investigación, con el fin de disminuir el riesgo psicosocial, el ausentismo laboral, los cuales van ligados al desempeño laboral en cumplimiento de los procesos internos de la empresa.

El diagnóstico se realizó mediante la aplicación individual a 140 trabajadores de ALITAS COLOMBIANAS de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial realizada por el Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario de Factores de Riesgo extralaborales, Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

Para los factores Extralaborales la persona evaluada tendrá cinco opciones de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi nunca, Nunca.

Las dimensiones extralaborales que se evaluaron a través de la batería fueron: Tiempo Fuera Del Trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo es familiar, características de la vivienda y de su entorno, dimensión influencia del entorno extralaboral en el trabajo, dimensión desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda.

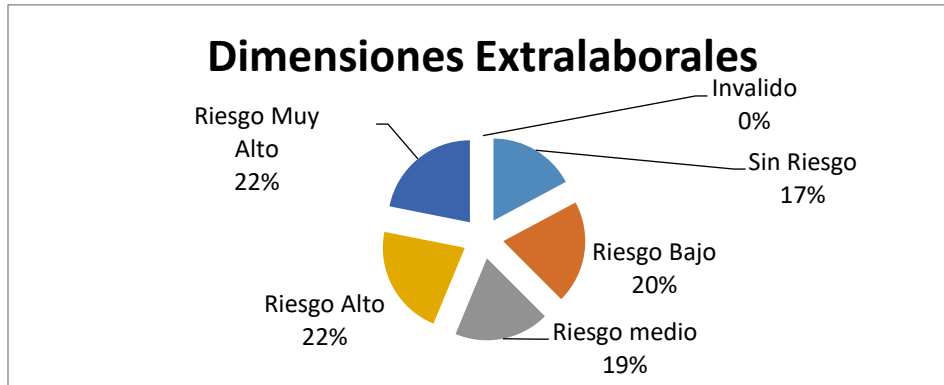
Los niveles de riesgo psicosocial de los factores extralaborales se clasifican en:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionadas con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles más bajos posibles.
- Riesgo medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 2 Dimensiones Extralaborales.

	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	Invalido
No. Personas	10	13	11	13	13	0
Porcentaje	17%	20%	19%	22%	22%	0%

Grafica 4. Dimensiones Extralaborales.



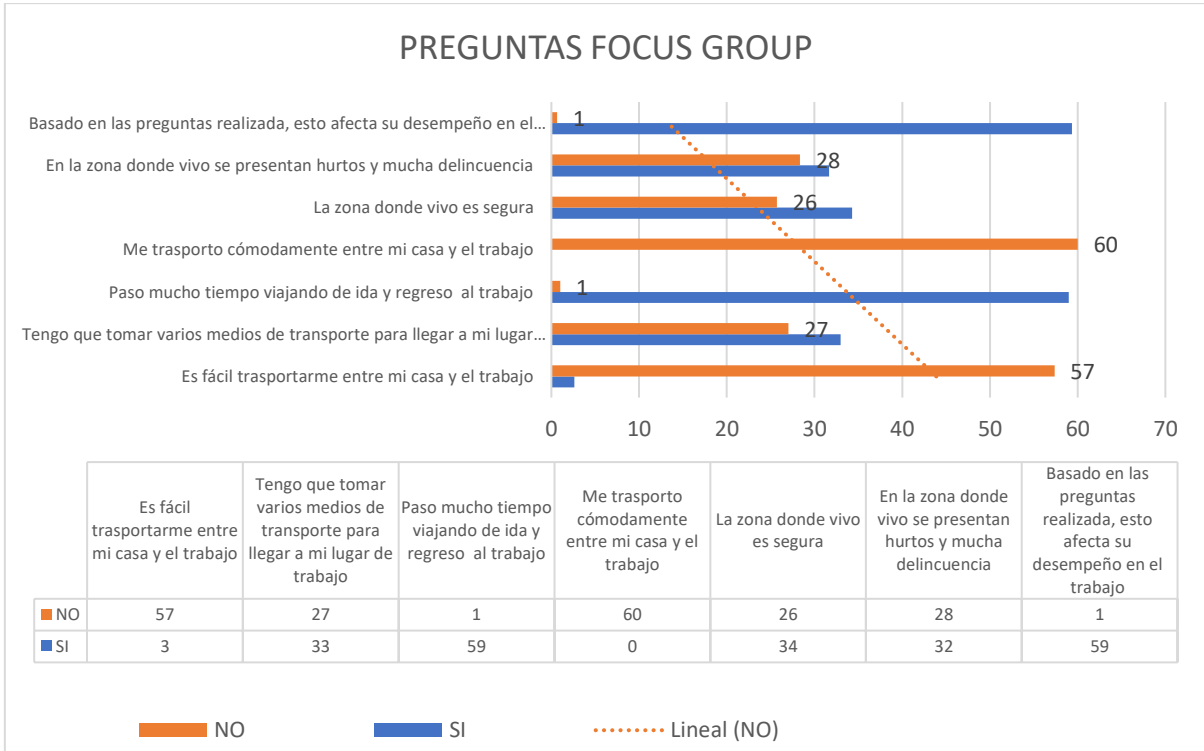
Con respecto a los factores de riesgos extralaborales se encuentran entre riesgo medio y riesgo muy alto el 63% (ver grafica No.4), lo que hace necesario enmarcar los factores extralaborales en un sistema de vigilancia epidemiológica, para que no se conviertan en factores determinantes intralaborales.

Se evidenció que el 58 % de la población es de género femenino, y el 41 % es de género masculino, lo que es acorde con la población trabajadora, Sin embargo, dentro del análisis de los indicadores por género, se evidencia que el género femenino presenta riesgo entre medio, alto y muy alto en las demandas de la jornada de trabajo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y un riesgo muy alto por el desplazamiento de vivienda – trabajo; enmarcándose en el género femenino el riesgo extralaboral como una de las necesidades primarias a intervenir. En el género masculino se evidencia que presenta riesgo entre medio, alto y muy alto en las demandas de la jornada de trabajo y la influencia del trabajo sobre el entorno laboral.

Así mismo se evidencio que el 90% de la población labora entre 8 y 9 horas diarias con niveles de riesgo bajo y medio; y el 4 % labora entre 10 y 12 horas diarias con niveles de riesgo de estrés alto.

Focus Group

Tabla 3 Preguntas Focus Group



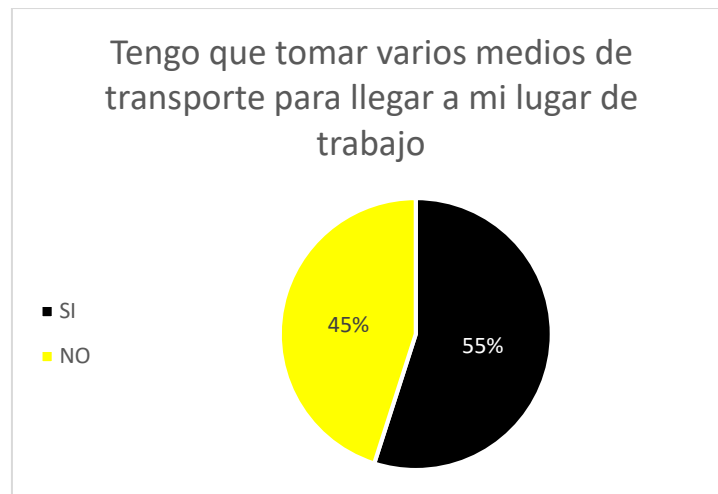
Teniendo en cuenta todas las respuestas del focus group, se pudo evidenciar lo siguiente:

Grafica 5 Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo



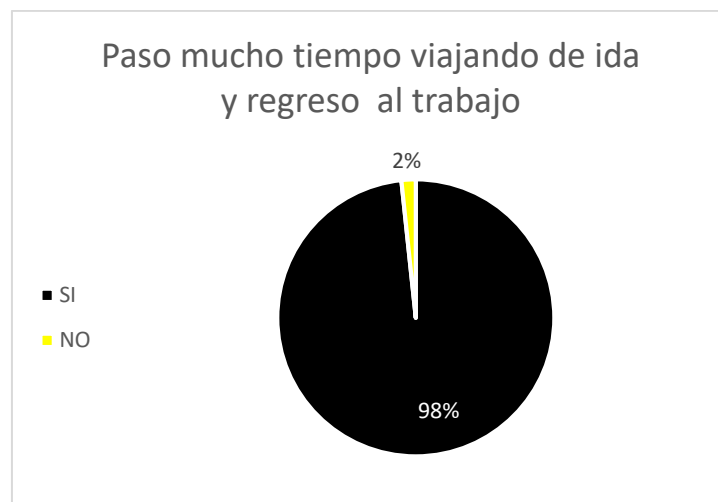
Con relación a la pregunta: es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo, se puede concluir que la mayoría de las personas que trabajan en los distintos puntos tienen que vivir a diario con problemas de accesibilidad con el transporte público, incomodidad y largas horas de trayecto.

Grafica 6. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo.



La mitad de las personas que pertenecen a la organización están presentando inconvenientes en el trayecto casa-trabajo-casa, puesto que no hay rutas directas y a altas horas de la noche tienen que tomar taxi, ya que no es de fácil el acceso al transporte en estas horas.

Grafica 7. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo.



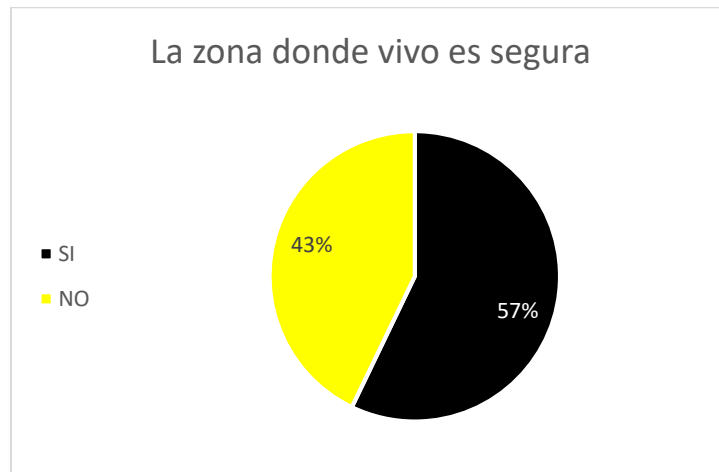
Las personas están gastando mucho tiempo en el desplazamiento diario, esencialmente por dos factores: 1. Sus lugares de trabajo quedan retirados de su lugar de vivienda y 2. Tienen que tomar varias rutas de transporte público.

Grafica 8. Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo.



El 100% de la población informa que por el mal servicio del transporte público que tiene la ciudad, no es muy cómodo y siempre pasa muy lleno.

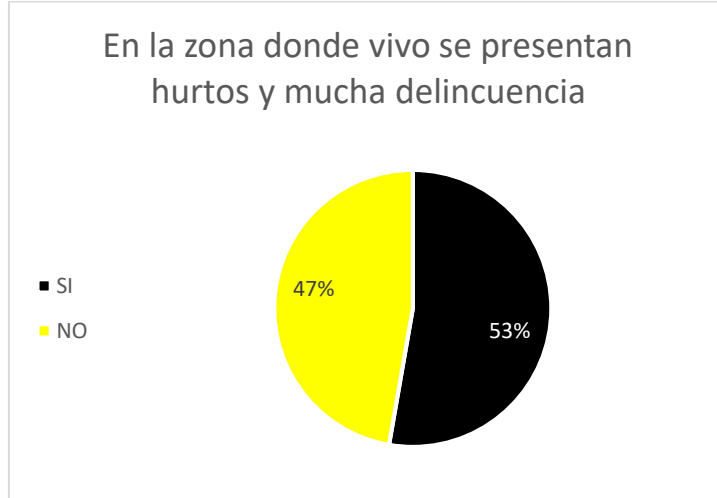
Grafica 9. La zona donde vivo es segura.



Aunque la inseguridad siempre está presente en la mayoría de barrios de Bogotá, los colaboradores afirman que siempre y cuando estén pendientes de sus objetos personales no hay

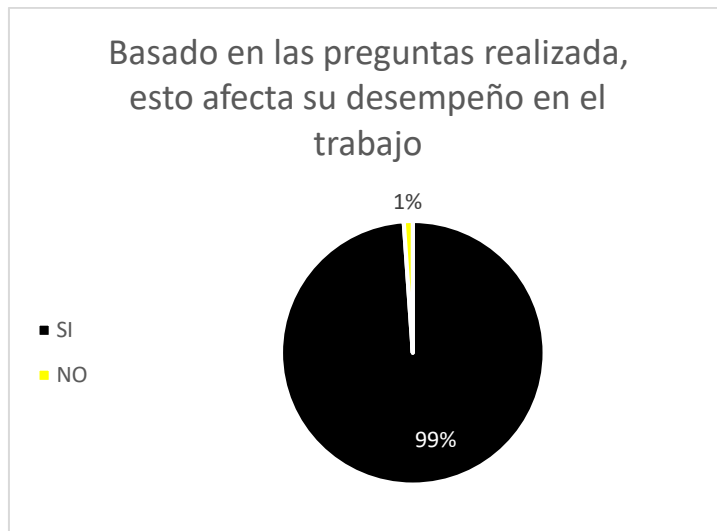
de qué preocuparse, que el mayor inconveniente es cuando se desplazan a altas horas de la noche.

Grafica 10. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia.



Los colaboradores afirman que efectivamente se presentan problemas de hurto y delincuencia, pero que en su mayoría son a altas horas de la noche, ya que casi la totalidad de establecimientos están cerrados y no hay mucha gente en la calle, por eso los delincuentes aprovechan para delinquir.

Grafica 11. Basado en las preguntas realizadas, esto afecta su desempeño en el trabajo.



Esta fue una pregunta importante, ya que las personas afirman que están cansadas de salir tan tarde del trabajo, teniendo en cuenta que el transporte al momento de terminar su jornada laboral es muy complicado y algunos viven muy lejos, por lo cual cuando llegan a trabajar al día siguiente se sienten bastante cansados, porque llegan demasiado tarde a la casa, lo que los hace sentirse desmotivados, afectando su desempeño laboral.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado a los resultados de los instrumentos base para conocer los factores de riesgo psicosocial extra-laboral que presentan los colaboradores en la organización como fueron la evaluación de Desempeño Laboral 360°, la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial extra laboral y las encuestas de riesgo psicosocial extralaboral, se puede evidenciar lo siguiente:

Se logra identificar que los niveles de Desempeño Laboral con más bajo desempeño se toman las categorías de Motivación y actitud y colaboración, siguiente a esto se revisan las categorías que se encuentran por debajo de 75%, dando como resultado ítems a analizar: la motivación, ya que los colaboradores no logran diferenciar los problemas laborales con los personales y si en su trabajo tienen conflictos estos afectaran a su vida personal y viceversa, y la actitud y colaboración, puesto que la personas no tienen el compromiso y disponibilidad según la necesidad de la Organización generando a su vez un mal clima laboral y generando una mala disposición para solucionar las necesidades del cliente interno - externo.

La población trabajadora de la empresa que participo en la encuesta de la batería de riesgo psicosocial está conformada en su gran mayoría por colaboradores con edades entre 19 y 35 años, es decir todos están catalogados como adultos jóvenes, sin embargo el 46 % de ellos pertenece al grupo de los millennials nacidos entre 1981 y 1995 éstos jóvenes son caracterizados por ser cien por ciento digitales, su vida es inimaginable sin Smartphones ni apps, son autosuficientes, creativos e innovadores; los millennials suelen entregarlo todo, pero la mayoría de las veces su compromiso es fugaz, se aburren con rapidez, les cansa la rutina y quieren cambiar de ambiente para sentirse renovados y en ocasiones no sienten que hagan una diferencia,

más aún si realizan un trabajo mecánico, lo que hace que la organización pueda generar altos índices de rotación del personal

La investigación indicó que existe relación entre los factores de riesgo psicosocial extralaboral con el desempeño laboral, ya que estos generan trances en los colaboradores que se ven reflejados en su comportamiento y por ende en su desempeño laboral, presentando dificultades en diferenciar los problemas laborales de los personales.

Las dimensiones que demandan corrección inmediata en el marco de un programa de vigilancia epidemiológico por haber obtenido puntajes iguales o superiores a 70 % en la sumatoria de la categoría de riesgo medio, alto y muy alto y están probablemente asociados al desarrollo de síntomas de estrés en los trabajadores que están afectando directamente el desempeño laboral dentro de la Organización son:

1) Tiempo fuera del trabajo genera una afectación del 30% en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que les queda poco tiempo para descansar y departir en actividades con su familia y amigos, ya que invierten gran cantidad de su tiempo libre transportándose y su jornada laboral esta concertada en horarios diferentes a los de sus hijos en los establecimientos educativos.

2) Desplazamiento trabajo vivienda genera una afectación del 40% en el desempeño laboral, debido a su salida tan tarde por su jornada laboral y en ocasiones se complica el acceso al transporte público a altas horas de la noche y paralelamente genera un escenario inseguro para las personas.

3) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo genera una afectación del 30% en el desempeño laboral, ya que el lugar de residencia de los colaboradores genera condiciones de

inseguridad y junto con el tiempo transcurrido entre el desplazamiento casa - trabajo - casa, se genera un factor importante de cansancio y desmotivación afectando su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se sugiere efectuar actividades de intervención que permitan el control de los riesgos extralaborales identificados, e implementar un programa de riesgo psicosocial que este enfocado a disminuir aquellos factores que mostraron mayor afectación y poderlos intervenir para minimizar el riesgo.

Recomendaciones

Se recomienda motivar a los colaboradores, desarrollando acciones en beneficio del capital humano de la Compañía, creando planes que contrarresten la percepción negativa de los colaboradores como podrían ser:

1. Reconocimiento al mejor empleado del mes.
2. Dar la oportunidad de reubicar a las personas con el fin de establecer tiempos más cortos en el trayecto entre su casa y el punto de trabajo,
3. Se sugiere contemplar la implementación de una ruta a la salida de la jornada laboral, con el fin de otorgar beneficios que se pueden ver reflejados en la motivación y en la productividad de las personas.
4. Invertir en formación continua (virtual) en los temas relacionados con las funciones que desempeñan y temas de superación personal desde la perspectiva del amor por lo que hacen y las oportunidades que pueden generar desde la estabilidad laboral que ofrece la compañía.
5. Incitar la participación y práctica diaria de los empleados en las pausas activas y descansos durante su jornada laboral para mitigar el estrés.
6. Originar diferentes formas de motivar y de crear sentido de pertenencia por la Organización, que les permita a los colaboradores generar la sensación de querer permanecer en la Empresa en lugar de buscar nuevas alternativas; generando reconocimientos no necesariamente de carácter financiero, como son el empleado del mes puede ser otorgando un diploma, establecer actividades de descanso dentro de las jornadas laborales, con el fin de propiciar en el trabajador bienestar y que facilite la

continuación efectiva de la labor diaria, ya que el éxito de una empresa es el reflejo de la motivación, la actitud y el compromiso de las personas que la conforman.

Referencias

Barbero Garcia, M. I., Vila Abad, E., & Holgado Tello, F. PÁG. (2013). *Introduccion Basica al Analisis Factorial*. Madrid: UNED.

Belen Castañeda, M., & Cabrera, A. (2010). *PURCS*. Obtenido de <http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Fundación Científica y Tecnológica. Asociación Chilena de Seguridad*.

Chiavenato, I. (2009). *facso.unsj.edu.ar*. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Congreso de Colombia (1915) Diario Oficial No. 15.646. Por el cual se reglamenta la Ley 57 de 1915. Bogotá: Autor. Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0057_1915.htm

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Congreso de Colombia (1989). Por el cual se confiere lo artículos 28, 29 y 30, Decreto 614 de 1984. Bogotá: Autor. Recuperado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers. *Journal of Work and Organization Psychology*, 29-37.

Hoffman-Miller, PÁG. (2013). Job performance. *Salem Press Encyclopedia*.

Maria Belén Castañeda, A. F. (2010). *PURCS*. Obtenido de

<http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>

reglamenta el numeral 11 del artículo 139 de la ley 100 de 1993. Bogotá: Autor. Recuperado de:

<https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/51-decretos/60-decreto-1295-de-1994>.

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Gobierno de la Republica de Colombia (1994). Bogotá: Autor. Recuperado de:

https://www.casur.gov.co/documents/20181/29329/1994_Decreto+1295/60dbfa9a-a761-471c-93e1-096a56d6d237

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Bogotá: Autor. Bogotá: Autor. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Consultado el 13 de Noviembre de 2018. Ministerio de Salud y Protección Social (2012).

Bogotá: Autor. Bogotá: Autor. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Salud y Protección Social (2014). Bogotá: Autor. Bogotá: Autor. Recuperado de:

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Trabajo (2014). Bogotá: Autor. Por el cual se reglamenta el artículo 4 de la ley

1562 de 2012. Bogotá: Autor. Recuperado de:

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Trabajo (2008). Bogotá: Autor. Bogotá: Autor. Recuperado de:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Consultado el 13 de Noviembre de 2018.

Ministerio de Protección Social. (Julio de 2008). *Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial. fondoriesgoslaborales*. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Moyano, E., & Jimenez, A. (Enero de 2008). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/250374288_Factores_laborales_de_equilibrio_entre_trabajo_y_familia_Medios_para_mejorar_la_calidad_de_vida

Ortiz Espinoza, & Rebeca Edwviges. (2008). *Biblioteca Digital USON*. Obtenido de <http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=19644>

Rodríguez m., a. A., paz retamal, m., lizana, j. N., & cornejo. (Mayo-Agosto de 2011). *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Toro Álvarez, F., Londoño, M. E., Sanin, A., & Valencia, M. (2010). Modelo Analítico De Factores Psicosociales En Contextos Laborales 1. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 95-137.

MOTIVACIÓN	Excelente	Bueno	Medio	Bajo	Mínimo	TOTAL
	100%	75%	50%	25%	0%	
Participa de forma activa en las actividades recreativas de la Organización						0%
Interés en participar en los programas de SG-SST (Comité de Convivencia)						0%
Diferencia los problemas laborales con los personales.						0%
Manejo de la información.						0%
TOTAL						0%

SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	Excelente	Bueno	Medio	Bajo	Mínimo	TOTAL
	100%	75%	50%	25%	0%	
Conoce y ejecuta los protocolos de Higiene y Seguridad						0%
El área asignada a su cargo esta debidamente señalizada						0%
Utiliza adecuadamente los elementos de protección personal y/o dotación						0%
Participa en programas de Promoción y Prevención						0%
TOTAL						0%

ACTITUD Y COLABORACIÓN	Excelente	Bueno	Medio	Bajo	Mínimo	TOTAL
	100%	75%	50%	25%	0%	
Tiene compromiso y disponibilidad según la necesidad de la Organización.						0%
Genera buen clima laboral.						0%
Participa activamente en las actividades de la organización.						0%
Disponibilidad a la necesidad del cliente interno - externo.						0%
TOTAL						0%

CAPACIDAD PERSONAL	Excelente	Bueno	Medio	Bajo	Mínimo	TOTAL
	100%	75%	50%	25%	0%	
Presenta los conocimientos propios para el desarrollo de la labor.						0%
Tiene creatividad en el desarrollo de las actividades.						0%
Experiencia en el manejo de los recursos.						0%
Es responsable y eficiente con sus funciones.						0%
TOTAL						0%

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 2 Cuestionario de Factores Psicosociales.

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
EXTRALABORALES**



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		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 transporto 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 a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a 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					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRA LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA OPERATIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN ALITAS COLOMBIANAS S.A.S, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos

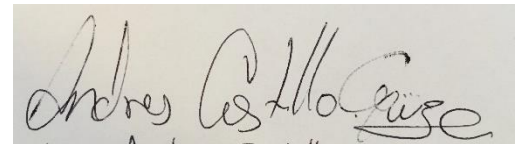
de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

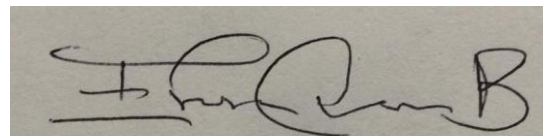
Firma



William Eduardo Aguilar Villanueva
CC.: 79.992.087 de Bogotá |



Yair Andres Castillo Guiza
CC. 1014227059 de Bogotá



Esther Caicedo Barrantes
c.c. 51.981.135 de Bogotá