

**RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN  
-RAI-**

**INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DESERCIÓN LABORAL EN KINNESIS  
SOLUTION S.A.S**

*GARCIA, Diana; GALLEGO, Deisy; ALZATE, Jairo; RAMIREZ, Jorge; SANTA CRUZ, Armando \**

**PALABRAS CLAVE**

Psicología laboral, Condiciones laborales, Estrés mental, Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo, Ambiente laboral.

**DESCRIPCIÓN**

Se trata de una investigación, cuyo objetivo fue identificar la incidencia de los riesgos psicosociales en la deserción laboral presentada en la empresa Kinnesis Solution S.A.S, Medellín.

Es un estudio descriptivo, por el manejo de información sobre el personal retirado o inactivo de la organización, que implica un proceso de análisis para encontrar la relación existente de los riesgos psicosociales en la deserción laboral de los colaboradores.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, debido a que se basa en un instrumento estandarizado probabilístico, utilizando como instrumento la Batería de riesgo psicosocial, así como encuestas de retiro al personal desvinculado para recolectar la información.

La muestra inicial estuvo constituida por 13 personas (extrabajadores) y 21 (empleados) de Kinnesis Solution S.A.S, Medellín, que desempeñaron y desempeñan funciones en diferentes niveles de la organización y que diligenciaron los dos instrumentos aplicados.

Los resultados estuvieron enmarcados inicialmente en la aplicación del primer cuestionario BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DE

TRABAJO DE COLOMBIA en forma física al personal de Kinnesis Solutions s.a.s; se evaluaron 22 personas: once (11) correspondían al área administrativa y las otras once (11) al área operativa. Los resultados de la aplicación de esta primera encuesta fueron los siguientes:

19 personas (86%) son: jefes - tiene personal a cargo y/o son profesionales, analistas o técnico especializado). 3 personas (14%) ocupan cargos como: Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico-Operador, operario, ayudante, servicios generales.

Los resultados mostraron que el riesgo psicosocial Extralaboral está en un nivel medio con prioridad de intervención importante y el nivel de estrés total de la empresa obtuvo un nivel alto con prioridad de intervención inmediata.

Acorde a la aplicación de la encuesta de retiro se evidenció que en la mayoría de las preguntas se obtuvo un porcentaje de respuesta mayor equivalente al 54% para aquellos que no responden, y para el resto del porcentaje se evidencia que la mayor puntuación entre los que contestaron fue para expresar que estaban satisfecho, solo entre 7% y el 10% de los participantes dieron respuesta de insatisfacción a los interrogantes.

## FUENTES

Las fuentes consultadas fueron:

29 referencias sobre riesgos psicosociales, deserción laboral, ausentismo y condiciones laborales.

## CONTENIDO

Con esta investigación se quiso identificar si existe relación entre la incidencia de riesgos psicosociales y la deserción laboral en trabajadores de la empresa Kinnesis Solution s.a.s, Medellín. **Antecedentes, contexto legal y conceptual.** Según el ministerio de trabajo (2007), la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo tenía como objetivo identificar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, la cual en su momento arrojó como resultado que la exposición al riesgo psicosocial es muy alta y que estos son percibidos por los empleados con mayor frecuencia durante la realización de sus actividades laborales. **Factores psicosociales (resolución 2646 de 2008).** Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecos al trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. **Factores psicosociales intralaborales.** Son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización, que influyen en la salud y bienestar del individuo. **Factores psicosociales extralaborales.** Miden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. **Efectos del estrés laboral sobre la salud.** Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la

aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Estrés y Trabajo). **Estresores extraorganizacionales.** Son los que aparecen fuera del ámbito de la empresa. **Estresores intraorganizacionales.** Dentro de una organización y a los efectos de facilitar el estudio e investigación de los estresores se puede dividir en cuatro tipos: - Estresores del ambiente físico - Estresores de nivel individual - Estresores de nivel grupal – organizacionales. **Entorno laboral saludable (OMS).** Cualquier definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la OMS: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad. 42”. **Objetivos.** Identificar los aspectos relacionados entre los factores de riesgo psicosocial y la deserción laboral en la empresa Kinnesis Solutions s.a.s Medellín. **Objetivos específicos.** 1. Realizar la prueba de Batería de riesgo Psicosocial. 2. Identificar los aspectos más relevantes de la Batería. 3. Determinar el nivel de satisfacción laboral y/o deseo de continuar en la empresa como resultado de la Batería. 4. Contactar a los empleados que han renunciado, para aplicar una encuesta de retiro. **Hipótesis de investigación.** Las hipótesis planteadas para la investigación parten de que se basa en el tema de riesgo psicosocial. **La hipótesis de trabajo.** Los riesgos psicosociales presentados en la empresa Kinnesis Solutions s.a.s inciden de una manera directa en la deserción laboral en la misma. **Hipótesis Nula.** Los riesgos psicosociales presentes en la empresa Kinnesis Solutions s.a.s no inciden de manera directa en la deserción laboral de la misma. **Hipótesis Alterna.** La deserción que se presenta en la empresa Kinnesis Solutions s.a.s es afectada por otros tipos de riesgos diferentes a los psicosociales.

## METODOLOGÍA

Se utilizó un método de recolección de información por medio del instrumento de medición psicométricamente validado como es la Encuesta de Riesgos Psicosociales. Así como una encuesta de retiro construida por la organización para determinar los factores o criterios de esta desvinculación laboral.

La muestra estuvo constituida por 34 personas de las cuales 21 de ellas son empleados y 13 exempleados de la empresa Kinnesis Solution s.as, Medellín, que desempeñan y desempeñaban diferentes funciones en diferentes niveles de la organización.

### **CONCLUSIONES**

De acuerdo con el informe de riesgo psicosocial realizado en el año 2018, el riesgo intralaboral se ubica en un nivel bajo, sin embargo, se deben realizar acciones para atacar aquellas dimensiones que dentro de los dominios intralaborales resultaron tener un nivel de intervención importante e inmediata.

En lo que respecta a la opinión del personal retirado de la organización es necesario mejorar las relaciones interpersonales con los compañeros, las actividades de bienestar y las actividades de capacitación ya que éstas, aunque no son motivos de retiro del personal influyen en el clima laboral.

Según la presente investigación el mayor motivo de deserción laboral son las mejores oportunidades de trabajo, seguidos por la desmotivación laboral y otros motivos no manifestados.

Es necesario realizar la encuesta de retiro a todo el personal que decide culminar sus labores en la organización y de esta manera conocer los motivos o causas de terminación de labores con la empresa.

Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones establecidas en el programa de vigilancia epidemiológica para riesgo psicosocial.

### **ANEXOS**

El informe contiene anexo de la encuesta de Riesgo Psicosocial aplicada de acuerdo a resolución 2626 de 2008, y encuesta de retiro creada por la empresa Kinnesis Solution s.a.s, Medellín.

**INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN LA DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA  
KINNESIS SOLUTION S.A.S DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ALZATE JAIRO, GALLEGO DEISY, GARCIA DIANA,  
RAMIREZ JORGE, SANTACRUZ ARMANDO  
AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
BOGOTÁ D.C; JUNIO DE 2019**

**INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN LA DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA  
KINNESIS SOLUTION S.A.S DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**DIRECTOR  
EDGAR JAVIER GONZALEZ GIL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
BOGOTÁ D.C; JUNIO DE 2019**

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar este logro en nuestras vidas, por ser guía de nuestro diario vivir y compañía para seguir adelante.

A la corporación universitaria UNITEC, facultad de ciencias administrativas y económicas por ser parte de la formación integral en nuestra especialización de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por compartir todo el conocimiento y la formación de personas profesionales con el fin de alcanzar nuestras metas. Así mismo por brindarnos la oportunidad de poner en práctica nuestros conocimientos adquiridos durante todo el desarrollo de nuestra especialización en ciertas industrias.

De igual manera, como grupo investigador queremos agradecer a la empresa KINNESIS SOLUTION S.A.S de la ciudad de Medellín y a todos sus colaboradores ya que con el estudio del impacto de los factores se pudo lograr el desarrollo de esta investigación.

Y por último queremos agradecer a nuestras familias por todo su apoyo incondicional ya que hicieron posible que como profesionales podamos alcanzar este logro.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVOS.....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos.....	8
MARCO REFERENCIAL .....	9
Antecedentes investigativos .....	9
Marco legal.....	14
Marco conceptual .....	19
MARCO TEÓRICO .....	29
Modelos conceptuales relacionados con la rotación del personal .....	32
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	35
La hipótesis de trabajo:.....	36
Hipótesis Nula: .....	36
Hipótesis Alterna: .....	36
MARCO METODOLÓGICO .....	36
Tipo de investigación .....	36
Enfoque.....	37
Diseño de instrumentos .....	37
Alcance de la Investigación.....	38
Universo, población y muestra .....	38
Universo .....	38
Población .....	39
Muestra .....	39
Criterios de inclusión y exclusión .....	40
Criterios de inclusión.....	40
Criterios de exclusión.....	40
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	40
Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social.....	41
Encuesta semiestructurada para personal retirado.....	42
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	44
Descripción de Perfil sociodemográfico .....	44
Recolección de datos .....	45
Resultados de instrumentos .....	46

	VIII
Tabulación y análisis de resultados de encuesta de retiro .....	47
CONCLUSIONES.....	58
DISCUSIÓN.....	60
RECOMENDACIONES .....	63
LISTA DE REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO A .....	68
Encuesta De Retiro .....	68
ANEXO B .....	69
Batería de Riesgo Psicosocial.....	69
Ficha de datos generales.....	69
Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial .....	73
Intralaboral - Forma A.....	73
Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial .....	83
Intrapersonal – Forma B.....	83
Cuestionario de factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales.....	93



## RESUMEN

En este trabajo se analiza la incidencia de los riesgos psicosociales en la deserción laboral presentada en la empresa Kinnesis Solution s.a.s de la ciudad de Medellín; por medio de un estudio descriptivo donde se efectuó el manejo de información sobre el personal retirado y/o activo de la organización.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, debido a que se basa en un instrumento estandarizado probabilístico como es la Batería de riesgo psicosocial, así como encuestas de retiro al personal desvinculado para recolectar la información. La muestra para esta investigación estuvo constituida por 34 personas, 13 (extrabajadores) y 21 (empleados) de Kinnesis Solution S.A.S, Medellín, que desempeñan y desempeñaron funciones en diferentes niveles de la organización y que diligenciaron los dos instrumentos aplicados.

Todo este trabajo de estudio revela que el mayor motivo de deserción laboral son las mejores oportunidades de trabajo, seguidos por la desmotivación laboral y otros motivos no manifestados. Sin embargo, se resalta que los efectos de los riesgos psicosociales impactan generalmente de forma negativa causando enfermedades en los empleados, ausentismo y deserción laboral que a su vez se ve reflejado en las organizaciones en la producción y productividad.

***Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, Deserción Laboral.***

## ABSTRACT

In this work, the incidence of psychosocial risks in the labor desertion presented in the company Kinnesis Solution S.A.S of the Medellín city; is analyzed; by means of a descriptive study where the management of information about the retired and / or active personnel of the organization was carried out.

A quantitative approach was used, it is based on a probabilistic standardized instrument such as the Psychosocial Risk Battery, as well as retirement surveys for personnel that not working in corporation, for collect the information. The sample for this investigation consisted of 34 people, 13 (former employees) and 21 (actives) of Kinnesis Solution S.A.S, Medellín, who performed functions at different levels of the organization and who completed the two instruments applied. This study work reveals that the biggest reason for desertion from work are the best job opportunities, followed by job demotivation and other non-manifested reasons. However, it is emphasized that the effects of psychosocial risks generally have a negative impact, causing illness in employees, absenteeism and job desertion, which in turn has effects in organizations productivity.

***Key words: Psychsocial Risk, Labor Dropout.***

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales se han convertido en los últimos tiempos en un punto decisivo a la hora de la toma de decisiones tanto a nivel personal como al interior de una organización, siendo estas últimas, las más interesadas en influir en las decisiones del capital humano en especial en aquel que se convierte un pilar para la empresa ya sea por su conocimiento, desarrollo o capacidad creativa, las razones suelen ser muchas pero todas importantes, los riesgos psicosociales desde su faceta intra laboral, extra laboral y propios del individuo abarcan un amplio espectro de posibilidades, difíciles de afrontar en algunos casos, las problemáticas tales como las dificultades de violencia del sector donde vive el trabajador o cualquier otro agente que pueda generar una falta de control hace que el individuo se vea abocado a tomar decisiones incluso radicales, una de estas es incluso la necesidad de cambiar de lugar de trabajo.

Es importante identificar situaciones que desde la misma organización se encuentre vulnerando o influyendo de manera negativa a los colaboradores; situaciones como la presión de los jefes o compañeros de trabajo e incluso las condiciones laborales. Todo hace parte del paquete de cosas que pueden influir en el trabajador para decidir no continuar en una organización perdiéndose muchas veces valiosa información de, o para la empresa.

## JUSTIFICACIÓN

En Colombia, la evolución de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo han profundizado suficientemente en los riesgos de Higiene Industrial y Seguridad Industrial manejado generalmente por técnicos, tecnólogos, profesionales y especialistas, de las ramas de Ingeniería y Salud; sin embargo, los Riesgo Psicosociales aunque hacen parte de la Higiene Industrial, son poco difundidos y priorizados, pues requieren de un Psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo que realice su manejo al interior de la organización.

Es de gran interés para este grupo de profesionales multidisciplinarios estudiantes de la especialización de seguridad y salud en el trabajo de la Corporación universitaria UNITEC, ampliar el conocimiento en este tipo de Riesgo Psicosocial y afianzar su aprendizaje mediante la aplicación directa en la empresa KINNESIS SOLUTION S.A.S y minimizar la aparición de condiciones generadoras de estrés laboral.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo organizacional cada vez más competitivo, se hace necesario que los empresarios tengan un pleno conocimiento del funcionamiento de su compañía y de la interacción del recurso físico y humano con el fin de preservar un adecuado ambiente de trabajo y potencializar la productividad de esta.

Ahora, con el crecimiento agigantado de la globalización y las nuevas oportunidades que aparecen día a día para las personas emprendedoras, los empresarios de hoy se han visto afectados por el alto costo que representa la deserción laboral tanto en tiempo, como en dinero y en talento humano calificado.

Es por esto, que actualmente las empresas buscan personal competente y por ello establecen perfiles que de alguna manera indican los requisitos específicos para un determinado puesto de trabajo; y en muchas ocasiones contratan empresas de servicios temporales esperando obtener mejores resultados en cuanto a personal idóneo referente al ajuste del perfil y a la permanencia en el lugar de trabajo. Pero estamos en un momento en que la escasez de capital humano es notoria y con ello llega la constante búsqueda de mejores oportunidades y condiciones de trabajo por parte de los empleados, dando paso así a una creciente rotación de personal que a su vez parece estar ligada no solo al tema salarial, sino a todos aquellos factores que se encuentran involucrados en el ambiente

laboral y que repercuten tanto de forma física, mental, emocional y hasta comportamental en los trabajadores, lo que hoy se conoce como factores de riesgo psicosociales.

¿Pero qué es lo que está pasando en las empresas?, la falta de claridad desde la publicación de la vacante ha hecho que el aspirante desde el comienzo aplique solo por la variante salario al parecer generando que los demás aspectos que tienen relación con la misma sean omitidos, llevando en la mayoría de las veces a que el aspirante acepte el empleo bajo unas condiciones que no son comúnmente muy claras y más aún cuando es un cargo nuevo para la empresa; dejando de lado otras motivaciones como son la cercanía a su vivienda, la posibilidad que tienen de ascender, crecer académica y profesionalmente etc.

No obstante, los riesgos psicolaborales pueden llegar a ser imperceptibles y de una influencia a largo plazo, incidiendo de una manera intermitente en el trabajador de acuerdo a la estructura mental de este. La total realidad o como esta es vista por el trabajador permite que él mismo diseñe maneras de afrontamiento que disminuyen la fuerza de las situaciones adversas que para este caso llamaríamos riesgos psicosociales. Con esto se sabrá entonces que el trabajador no solo refleja la realidad de la organización y su entorno si no también su propia realidad.

Es así como se pretende revisar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en la deserción laboral presentada en empresa de Tecnología e

Innovación, identificando cada uno de los estos factores y su incidencia en la deserción laboral, para poder brindar unas conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en pro de la organización y sus colaboradores.

Se debe tener en cuenta que los riesgos psicosociales son todas las condiciones o comportamientos que tienen la capacidad de afectar la salud mental del trabajador y por consiguiente su capacidad laboral, la empresa se convierte entonces en una herramienta sobre la cual se puede desarrollar al trabajador e influir en su entorno.

La presente investigación sobre la incidencia de riesgos psicosociales en la deserción laboral de los trabajadores de KINNESIS SOLUTION S.A.S en la ciudad de Medellín pretende conocer ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que influyen en la alta rotación del personal? y establecer propuestas que permitan reducir las causas por las cuales las personas ingresan y se van de la empresa.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Identificar los aspectos relacionados entre los factores de riesgo psicosocial y la deserción laboral en la empresa Kinnesis Solutions s.a.s Medellín.

### **Objetivos específicos**

- Realizar la prueba de Batería de riesgo Psicosocial.
- Identificar los aspectos más relevantes de la Batería.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral y/o deseo de continuar en la empresa como resultado de la Batería.
- Contactar a los empleados que han renunciado, para aplicar una encuesta de retiro.



## MARCO REFERENCIAL

### **Antecedentes investigativos**

Según el ministerio de trabajo (2007), en uno de sus primeros informes sobre las condiciones de salud y trabajo, donde su objetivo inicial fue identificar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores y que en su momento arrojó como resultado que la exposición al riesgo psicosocial es muy alta y que estos son percibidos por los empleados con mayor frecuencia durante la realización de sus actividades laborales.

En este estudio se logró destacar que la atención al público y el trabajo monótono solo los principales para más del 50% de los encuestados; es por tanto que el equipo investigador considera que el estudio de la batería para la evaluación de riesgo psicosocial realizado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección social, emite resultados de gran importancia para la realización de cualquier trabajo que se realice en el campo de la seguridad y salud en el trabajo, en especial para aquellos que tienen que ver con el riesgo psicosocial, porque de nada sirve tener todos los controles para eliminar o minimizar el riesgo, si la persona está siendo afectada mentalmente por una condición de su entorno intra o extralaboral y que puede tener una alta incidencia en sus decisiones frente a la continuidad de su actividad laboral en la organización en la cual se encuentre.

El tema de interés de esta investigación representado por cada una de sus variables principales, Riesgos psicosociales y deserción laboral toma para el constructo y desarrollo de las bases investigativas los siguientes antecedentes a nivel Internacional, nacional y locales.

Revisión de estudio de M. Aldrete, J. González., M. Preciado. (2008). “relación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout en los docentes del nivel medio básico del sistema educativo oficial, de la zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México.”, donde el objetivo de esta es identificar la relación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout en los docentes del nivel medio básico del sistema educativo oficial, de la zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México.

Donde los resultados muestran, después de realizar un estudio descriptivo, transversal y observacional en una muestra representativa de 360 maestros, que el 80% de los docentes tenían alguna dimensión de la escala de Maslach “quemada”. Se encontró que el 43.7% de los docentes cuentan con agotamiento emocional, 40.3% en baja realización personal y por ultimo 13.3% con despersonalización. Para el factor de riesgo que determina el agotamiento emocional las exigencias laborales marca en 40.9% y remuneración del rendimiento 29.5%. En ella concluyen que la presencia de factores psicosociales laborales negativos en espacios laborales afecta significativamente a los docentes, ocasionando mayor riesgo de presentar agotamiento emocional.

Investigación de la Universidad de la Salle, Colombia, Nancy Yaneth Borda y Lida Angélica Sánchez (2007), cuyo objetivo era identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en los colaboradores/as vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.S., en Bogotá, (2008).

En esta investigación, concluyen que los factores psicológicos como: ansiedad, depresión y la tensión en los músculos son factores relevantes para que se presenten el ausentismo laboral en los colaboradores/as. En relación a la ansiedad, presentan una diferencia entre géneros, hombres y mujeres, determinando que esta se presenta más en mujeres que en hombres y se ve representada en hábitos como fumar, beber o comer en exceso. Esto debido a la sobrecarga de trabajo en las diferentes funciones desarrolladas y la presión ejercida por exigencias del tiempo.

En la revisión realizada al ensayo de grado de Nancy Mosquera Tavera (2017), Universidad Militar Nueva Granada, se encontró los factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional, el propósito de este ensayo es analizar los factores que influyen en el ausentismo laboral, identificando su impacto en el clima organizacional y la productividad empresarial. En conclusión, las causa principal por la que los trabajadores se ausentan es debido a enfermedades comunes, algunas con incapacidades médicas y otras por voluntad del trabajador.

También se revisó la investigación de Lilibelle Budez Rodríguez y Vanessa María Bula Escamilla, de la Universidad Libre Seccional Barranquilla “Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la

Institución Educativa Escuela Normal Superior La Hacienda de Barranquilla. (2017).  
Universidad Libre Seccional Barranquilla. Cuyo objetivo es determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal la Hacienda del Distrito de Barranquilla. Obteniendo como resultado los hallazgos de factores de riesgo psicosocial intralaboral reportan un baremo global del 33,4% nivel alto de riesgo, para los niveles de estrés, el 71% de la población estudiada, indica estar expuesta a un nivel significativo entre medio y muy alto, asociado a sus condiciones de trabajo, el 58% más de la mitad, reportan niveles alto y muy alto.

El síndrome de quemarse por el trabajo fue planteado en una publicación realizada por la universidad de valencia en departamento de psicobiología y psicología social en el año 2003, esto relacionado con el proceso de ausentismo laboral, establecido según el estudio como resultado del estrés presente especialmente en aquellos profesionales que presentan en sus actividades una alta presión, en esta publicación se menciona la importancia de desarrollar una excelente calidad de vida y aún más una buena salud física y mental ya que todo esto puede desembocar en consecuencias para las empresas. En entorno laboral en especial el social relacionado con el mismo, en España existe mayor conciencia de esto y se considera dicho síndrome como accidente de trabajo

Un análisis realizado en la corporación educativa CEIPRO sustentaba una relación directa entre el nivel de satisfacción de los diferentes empleados de la corporación y el

desempeño de las labores a realizar, se identificaron síntomas de agotamiento, desmotivación o falta de interés en las tareas y un clima laboral inconforme al interior de la corporación, Haissa Arnedo Severich Liceth Garcia López (2003).

En un trabajo de grado realizado por estudiantes de la universidad de Machala desarrollado en la empresa “GRANJA LA FORTUNA CRIATEC S. A” del 18 de octubre de 2016 por Mendoza, W. se plantea dentro de sus conclusiones que los empleados no se encuentran conformes con la forma en que son dirigidos ni con la monotonía de las tareas realizadas, lo que ofrece una puerta a retirarse de la empresa en cuanto se presentan nuevas oportunidades, afectando de igual manera el ausentismo laboral.

En la revista virtual de institución universitaria de envigado “Revista virtual de ciencias sociales y humanas; Psicoespacios.” En su volumen del 10 de junio de 2016 fue publicado un análisis de factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial. Bajo este temario plantean una vez más las dificultades o incidencias de la inconformidad del clima laboral que para este caso es el de la policía, aquello que refuerza la permanencia del personal de la institución es la especialidad que se desarrolla en sí misma, más no las consideraciones laborales.

En el trabajo de grado de la maestría presentado en la universidad de Medellín en el año 2015 en la empresa HOLCREST se realizó un análisis de las causas de rotación de persona o en otras palabras de ausentismo, en cuyo caso se enfatizó en la retención de personal, es estudio se realizó a través de una encuesta que sirvió como herramienta de

recolección de datos mostrando como las principales causas el valor del salario, las oportunidades de carrera al interior de la empresa, la falta de reconocimiento, la ausencia de cooperación entre áreas, balance vida-trabajo e innovación.

Cada vez más encontramos como causas de la deserción, un factor que en términos generales denominamos clima laboral, es importante para nosotros establecer entonces si estos criterios son comparables o diferentes en nuestra investigación.

### Marco legal

Normatividad	Descripción
<i>Ley 9 de 1979, Literal D, G. Art. 84. Literal C. Art 85.</i>	Todos los empleadores están obligados a: Adoptar medidas efectivas para proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la instalación, operación y mantenimiento, en Forma eficiente, de los sistemas y equipos de control necesarios para prevenir enfermedades y accidentes en los lugares de trabajo; Realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud a que estén expuestos los trabajadores y sobre los métodos de su prevención y control. Todos los trabajadores están obligados a: Colaborar y participar en la implantación y mantenimiento de las medidas de prevención de riesgos para la salud que se adopten en el lugar de trabajo.
<i>Resolución Número 2400 de 1979</i>	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

	<p>Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El trabajador como ser bio-psico-social se ve afectado por las condiciones objetivas de trabajo. Esta norma establece las disposiciones seguras que deben cumplir los lugares de trabajo para asegurar el bienestar y protección en el desarrollo del trabajo.</p>
<p><i>Decreto 614 de 1984</i> <i>Literal C, Art. 2</i></p>	<p>Señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la empresa laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.</p>
<p><i>Ley 1010 de 2006.</i></p>	<p>Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. El Congreso de la República: la cual define el acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador, por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.</p>
<p><i>Resolución 2646 de 2008.</i></p>	<p>Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la</p>

	<p>exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.</p>
<p><i>Decreto 1477 de 2014. Numeral 42 art. 1.</i></p>	<p>Por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable".</p>
<p><i>Resolución 652 y 1356 de 2012.</i></p>	<p>Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.</p>
<p><i>Ley de Salud Mental 1616 de 2013.</i></p>	<p>Promoción de la Salud Mental y Prevención del trastorno mental en el ámbito laboral. Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del</p>



	trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.
<i>Decreto 1295 de 1994.</i>	Por el cual se determina la empresa y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
<i>Decreto 1562 de 1984.</i>	Marco legal de la vigilancia epidemiológica ocupacional.
<i>Resolución 1016 de 1989.</i>	Por la cual se reglamenta la empresa, funcionamiento y Forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
<i>Ley 776 de 2012</i>	Por la cual se dictan normas sobre la empresa, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
<i>Resolución 1401 de 2007.</i>	Reglamenta la investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo.
<i>Resolución 2346 de 2007.</i>	Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
<i>Resolución 652 de 2012.</i>	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
<i>Resolución 1356 de 2012.</i>	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012

<i>Ley 1562 de 2012.</i>	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
<i>Decreto 1443 de 2014.</i>	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)"
<i>Decreto único 1072 de 2015.</i>	Decreto único reglamentario del sector Trabajo
<i>Decreto 052 de enero 12 de 2017.</i>	<p>Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37.</p> <p>Del decreto 1072 de 2015, Decreto único reglamentario del sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).</p> <p>Artículo 2.2.42.237. Transición. A partir del 1° de junio de 2017, y en dicha fecha, se debe dar inicio a la ejecución de manera progresiva, paulatina y sistemática de las siguientes fases de implementación:</p> <p>1. Fase Inicial (autoevaluación)</p>

## **Marco conceptual**

### ***Factores psicosociales***

Los factores Psicosociales comprenden los aspectos intra laborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecos al trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

### ***Factores psicosociales intra laborales.***

La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

### ***Factores psicosociales extra laborales.***

Miden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Resolución 2646 del 2008)

### ***Estrés laboral***

- *Estrés*: Respuesta de la persona a nivel fisiológico, psicológico y conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra laborales y extra laborales; ante las cuales su capacidad de

afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.<sup>1</sup>

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son<sup>2</sup>:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

---

<sup>1</sup> (Doval, 2004)

<sup>2</sup> (Salanova Soria, 2002)

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

- Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Estrés y Trabajo)<sup>3</sup>. Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte. Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que

---

<sup>3</sup> (Villalobos, Estrés Y Trabajo., 1999)

una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 2), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

#### Enfermedades por Estrés Agudo.

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática

#### Patologías por Estrés Crónico.

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

#### Efectos del estrés laboral sobre la organización

De acuerdo con Villalobos (1999), Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2004).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a

nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación, se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador):

Efectos Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona



preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

### **Entorno laboral saludable (OMS)**

Cualquier definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la OMS: *“Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad. 42”*. Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado.

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera:

*“Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la*

*seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.”*

El Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales (NIOSH) tiene una Iniciativa para la Vida De trabajo, que *“Tiene la visión de que existan espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables,*

*programas y prácticas de promoción de la salud; y empleados con franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar.”*

### ***Factores de riesgo vs factores protectores de la salud.***

Según la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 1 define como objeto de la norma “establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de las patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional”.

La razón de este proceso es superar la visión tradicional de la vigilancia enfocada a la enfermedad e incluir el proceso de documentación de los requerimientos como estrategia que cumple los siguientes propósitos: Incorporar una concepción integral que considera variables del trabajo, del entorno y del individuo como determinantes de

los procesos de salud/enfermedad; y propender por una intervención preventiva para evitar la ocurrencia de los efectos. Es decir, vigilados y controlados los factores de riesgo y las respuestas de estrés de forma proactiva, será posible disminuir la aparición de alteraciones a la salud.

Respecto a la prevención e intervención del riesgo psicosocial, se ha definido que los factores protectores psicosociales son las condiciones del trabajo y de los trabajadores, que promueven la salud y el bienestar de la organización y del trabajador.

#### Sistema de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial

Según la resolución 2646 de 2008, “la evaluación y análisis de riesgos psicosociales, deberá ser realizada por un experto y en particular “un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en salud ocupacional”.

Artículo 10. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

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

finés inherentes a la salud ocupacional. La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

Artículo 12. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial. Identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

Los empleadores deben actualizar anualmente esta información, la cual debe ir discriminada por actividad económica, número de trabajadores, ocupación, sexo y edad y deberá mantenerla a disposición tanto del Ministerio de la Protección Social para efecto de la vigilancia y control que le corresponde realizar, como de las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica sobre factores psicosociales.

Así mismo la resolución 652 y 1356 de 2012 del Ministerio de la Protección Social de Colombia, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral, en entidades públicas y empresas privadas, para

promover buenas relaciones sociales en el trabajo, prevenir e intervenir el acoso laboral el cual se describe en la ley 1010 de 2006.

### **MARCO TEÓRICO**

Hoy en día el capital humano es uno de los recursos más importantes para todas las empresas, pues es allí donde reposan muchos de los conocimientos y experiencias

específicas de cada organización y que a corto y largo plazo son de difícil almacenamiento, ya que es complejo extraer y documentar todo el conocimiento que pueden realizarse en determinadas actividades; las organizaciones modernas apoyadas en la amplia normatividad existente en Colombia y en los grandes estándares que hay en el mundo, han ido evolucionando hacia el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, de tal forma que estos cuenten con unas condiciones laborales que le permitan disfrutar e identificarse con las actividades que realizan en el lugar de trabajo y continuar de manera sólida y comprometida con la empresa, aumentando las posibilidades de permanecer en la misma (Mikovich y Boudreau;1994).

Normalmente los seres humanos se ven muy atraídos por el crecimiento personal y laboral y es desde ese punto que las empresas deben formular sus programas de gestión humana, puesto que podrían obtener que las personas permanezcan por gusto, ya que al encontrar estos dos factores en la organización se sentirían más motivados al desarrollar sus actividades.

Hoy en día en la sociedad y con la nueva generación Millennials, no basta solo con ofrecer crecimiento personal y laboral, las personas de esta nueva era desean estar donde puedan trabajar de forma íntegra con la tecnología, donde puedan tener mayor contacto con las redes sociales y obtener un buen pago; es allí donde podríamos encontrar una de las principales causas de rotación de personal; todas las empresas tienen estructuras y políticas basadas en principios que han ido formando en el tiempo y que no se pueden cambiar de un día para otro por la exigencia de una nueva

generación. Las empresas poco a poco han venido adoptando esos nuevos cambios e incluyendo beneficios mutuos que den continuidad tanto al empleador como a la empresa, sin embargo, es difícil retener a una persona donde no quiere estar cuando sus motivaciones cambian constantemente y siempre está en busca de un mejor salario o mayor reconocimiento.

Rodríguez en su artículo Introducción a la psicología del trabajo (1998) define la rotación de personal como “el derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y profesionales para mejorar el estatus personal y profesional, es algo consustancia a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo”, si bien es cierto que se busca mejorar la calidad de vida, no se puede evitar que en esa búsqueda y en las condiciones de nuestro país no se analice la estabilidad y la probabilidad de quedar sin empleo en un futuro, pues las condiciones económicas no permiten se esté ensayando de empresa en empresa para saber cuál es la que más ofrece, de igual forma para las organizaciones no es un buen plan cambiar de empleado todo el tiempo, porque como se decía anteriormente esto representa costos en tiempo y en dinero no muy favorables para las empresas.

De acuerdo a Taylor (1999) existen tres tipos de desvinculación en las organizaciones:

- *La laboral voluntaria:* “se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa. Esta decisión puede surgir porque el empleado haya encontrado un trabajo mejor, quiera cambiar de profesión o quiera tener más tiempo para su familia o para su propio ocio”. (p.6).

- *Laboral voluntaria inevitable*: “se deben a decisiones vitales del empleado que van más allá del control del empresario. Sin embargo, los últimos estudios demuestran que aproximadamente el ochenta por ciento de las rupturas laborales voluntarias se pueden evitar, y muchas se deben a errores en la contratación o a un mal ajuste entre el empleado y el puesto de trabajo” (Taylor; 1991. P6).

- *Laboral involuntaria*: “Se produce cuando la dirección decide acabar con la relación laboral con un empleado por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la organización. Las rupturas laborales involuntarias suponen el resultado de decisiones muy difíciles, que tienen un profundo impacto sobre la organización y, sobre todo, sobre el empleado que pierde su puesto de trabajo” (Taylor; 1991. P6).

### **Modelos conceptuales relacionados con la rotación del personal**

Algunos de los factores relacionados con la rotación del personal y de acuerdo al modelo propuesto por Joseph (2007) en su artículo *Turnover of information technology professionals: a narrative review, meta-analytic structural equation modeling, and model development*, las características del individuo y los factores percibidos de la organización influyen en el compromiso y satisfacción en la empresa, que si no reflejan de manera positiva impulsan a buscar un nuevo trabajo. Otros factores que influyen son las características del trabajo, el comportamiento, el estrés que se puede derivar de este, las condiciones demográficas y las oportunidades de crecimiento que puede brindar la organización.



En el modelo de Prioritio y Otros autores (2007), se habla de cómo las características personales y las variables controladas (capacitaciones, estatus de las minorías, satisfacción del trabajo, competencias personales y recompensas) influyen en el compromiso organizacional del trabajador, entonces se dice que si el empleado es afectado positivamente tiene una baja intención de renunciar, mientras que si es afectado negativamente tiene una alta intención de abandonar su trabajo.

Winterton (2004) dice que “las intenciones de renuncia por parte del individuo están muy relacionadas con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, las oportunidades en el mercado laboral y la facilidad de cambio”.

Conocer la interacción de las necesidades del individuo permite darnos una idea de la manera en que se pueden desarrollar los diferentes procesos personales y sus motivaciones, una de las herramientas existentes es la pirámide de Maslow, esto nos da una luz desde la teoría de la manera en que funcionan las motivaciones y como estas influyen en los comportamientos y decisiones de las personas, Maslow propone como base de su pirámide necesidades básicas o fisiológicas tales como respirar, dormir o descansar, salud entre otras, de las cuales son ineludibles sin estas no podríamos vivir o sobrevivir y por tal razón estas deben ser cubiertas, en la siguiente línea de importancia están las necesidades de seguridad y protección tales como, el aseguramiento de la integridad física, las necesidades de casa, dinero y demás (recursos), la siguiente atención se centra en las necesidades sociales, como la aceptación social y nuestras relaciones con la familia, pareja y demás, luego se tienen las necesidades de reconocimiento en este aspecto Maslow presenta dos

tipos de necesidades de estima o reconcomiendo; la alta relacionada con el reconocimiento propio o de sí mismo, en donde aparecen sentimientos como la confianza, competencia, maestría, independencia y libertad. Por otra parte se encuentra la estima baja que está relacionada con los demás, con la manera en que los demás nos ven y reconocen lo que proyectamos, es decir fama, necesidad de atención, la disminución de estas condiciones se ve reflejado en un autoestima bajo que arroja sentimientos de inferioridad, es importante tener en cuenta que el autoestima adecuado permite al ser humano lograr sus objetivos, luchar por alcanzar sus metas, brinda la fuerza para ir más allá de sí mismo, por ultimo encontramos la autorrealización o motivación de crecimiento, está relacionada con la necesidad ultima del ser humano, donde encontramos un sentido para la vida, la forma en que le damos valor a lo que se hace, esta se presenta de manera diferente en todas las personas. Maslow (1968).

El ser humano es una sumatoria de experiencias y necesidades propias con estímulos externos lo cual hace que la misma empresa compuesta por estos seres humanos sea tan compleja y sea necesario garantizar condiciones que los trabajadores deseen percibir o se acerque a la cobertura de sus necesidades, estimulando a la permanencia o no dentro de la organización, los factores psicosociales influyen o están relacionados con todos los factores o condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de la empresa y de los trabajadores en la misma.

Es de vital importancia conocer los motivos de la deserción laboral ya que cuando un empleado abandona una organización se lleva consigo mismo su conocimiento e incluso afectar los objetivos de las empresas impidiendo el alcance de las metas.

En una publicación realizada en e-consulta se presentó en el 2015, cinco principales causas de deserción, la calidad del entorno laboral, la mala relación entre empleado y jefe directo, la injusticia en los pagos salariales, condiciones de salud y desajuste de los valores organizacionales y los valores del empleado, (Olimpia, 2015) Esto compagina adecuadamente, con la manera en que se miden los factores psicosociales con la batería de riesgo psicosocial presentada por el ministerio de trabajo en Colombia, a través de la cual se puede identificar posibles situaciones que influyen en el proceso de deserción laboral, se tendrá en cuenta entonces, los aspectos motivacionales del individuo y su interacción con su entorno.

## **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

Las hipótesis planteadas para la investigación parten de que se basa en el tema de riesgo psicosocial:

**La hipótesis de trabajo:**

Los riesgos psicosociales presentados en la empresa Kinnesis Solutions SAS inciden de una manera directa en la deserción laboral en la misma.

**Hipótesis Nula:**

Los riesgos psicosociales presentes en la empresa Kinnesis Solutions SAS no inciden de manera directa en la deserción laboral de la misma.

**Hipótesis Alterna:**

La deserción que se presenta en la empresa Kinnesis Solutions SAS es afectada por otros tipos de riesgos diferentes a los psicosociales.

## MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación, enfoque, diseño y alcance de la investigación

**Tipo de investigación**

El tipo de investigación desarrollado en este proyecto es de tipo descriptivo, porque se requiere del manejo de información sobre el personal de la organización y sus actividades. Seguidamente se evaluará la información con base en los objetivos planteados inicialmente en el presente proyecto y que tienen relación con la deserción

laboral. Del presente estudio se escogerá la información pertinente, se establecerán propuestas de mejora y recomendaciones aplicables a la actividad de la organización.

### **Enfoque**

El contenido de la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo debido a que se basa en un instrumento estandarizado probabilístico, además luego de realizar la respectiva medición se realizara una confirmación deductiva con datos reales de entrevistas y Batería de Riesgo Psicosocial. Estas permitirán conocer los comportamientos y condiciones presentes en la organización, analizar los resultados de condiciones psicosociales en especial los psicolaborales y con estas determinar indicadores que arrojen resultados para confirmar hipótesis y el estudio del objetivo investigativo.

### **Diseño de instrumentos**

El diseño desarrollado para esta investigación con la cual se busca identificar la incidencia del riesgo psicosocial en la deserción laboral está compuesto por dos momentos:

El primer momento es la aplicación de la batería de riesgo psicosocial establecida en el decreto 2646 de 2008, realizada al personal de la empresa de acuerdo con las condiciones o exigencias dadas por la norma antes mencionada.

El segundo momento consiste en realizar una entrevista o encuesta de retiro a los ex empleados de la organización con el fin de observar, obtener y analizar la información necesaria para reconocer adecuadamente la realidad después de la experiencia laborando en la empresa de las condiciones laborales y su interacción con la deserción laboral.

### **Alcance de la Investigación**

El alcance de la investigación está enfocada a observar y describir la incidencia del riesgo psicosocial en la deserción laboral evidenciada en la empresa KINNESIS SOLUTION S.A.S; dicho alcance este guiado por la revisión de la Resolución 2646 de 2.008. “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

### **Universo, población y muestra**

#### **Universo**

El universo está definido como la totalidad de elementos o características que hacen parte del entorno del presente estudio o investigación. C. González (2015); que para esta investigación son los empleados y ex empleados de la organización, ya que con fundamentos en la base teórica se evidencia que la prevención y controles adecuados en los riesgos psicosociales benefician el bienestar integral del trabajador, brindando espacios saludables y compensatorios, conllevando al beneficio recíproco empleador-empleado.

### **Población**

Entendida como un conjunto definido o indefinido de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. C. González (2015). Por lo cual la recolección de todos los datos necesarios para el buen desarrollo de esta investigación se inicia con la plena identificación de la población objeto de estudio, que para este caso serán los empleados y ex empleados administrativos y operativos de la empresa Kinnesis Solution SAS.

### **Muestra**

Definida como un subconjunto cualquiera de la población. C. González (2015). Para dicha investigación se implementó el muestreo de trece ex empleados y veintidós empleados, a quienes se entrevistarán y evaluarán a partir de la Batería de Riesgo Psicosocial respectivamente.

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Criterios de inclusión**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, se incluirá sola al personal que presentó renuncia voluntaria o que claramente estuvieron expuestos a la deserción laboral por condiciones relacionadas a factores de riesgo psicosocial.

### **Criterios de exclusión**

No se incluirá en la muestra el personal que se le termino el contrato, trabajo por prestación de servicios o que se encuentran actualmente laborando al interior de la organización Kinnesis Solution SAS.

## **INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

### Encuesta

Según Méndez (1980), la encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.



En la investigación se hará uso de estas herramientas para obtener información de las razones que sustentan los riesgos psicosociales existentes y la deserción laboral.

### **Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social**

En primera instancia se tomara como referente la BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL aplicada en la empresa objeto de estudio en el mes de agosto del año 2018. Posterior a este se aplicó la encuesta de retiro al personal que salió de la organización.

Para la Batería tenemos su descripción de esta manera, para realizar la identificación de factores de riesgos psicosociales, está diseñada en tres categorías:

#### 1. Factores Intralaborales

Los Dominios a evaluar dentro de este constructo serán las demandas del trabajo, control de sus actividades y autonomía, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

#### 2. Factores Extralaborales

Para estos factores se tienen en cuenta la identificación de los riesgos a nivel 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 extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

### 3. Factores Individuales

Estas variables comprendidas abarcan las diferencias de cada individuo desde su información sociodemográfica hasta su información ocupacional.

Los instrumentos que tienen por objetivo el análisis del individuo y su interacción con el medio laboral y responder al alcance de la batería:

- Ficha de datos generales (Información socio demográfica e información general del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios.
- Cuestionario de factores de riesgo extralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía para entrevistas semiestructuradas.
- Guía para grupos focales.

### **Encuesta semiestructurada para personal retirado**

La encuesta aplicada al personal consta de 4 preguntas, en estas se evalúa:

1. La opinión con respecto a (se utilizó la escala likers):

- Relaciones interpersonales con los jefes
- Relaciones interpersonales con los compañeros
- Ambiente físico de las oficinas
- Actividades de bienestar y capacitación

2. Grado de satisfacción (se utilizó la escala likers):

- Relación con los compañeros
- Relaciones interpersonales con los compañeros
- Reconocimiento de la labor
- Carga de trabajo
- Beneficios sociales
- Salario y ambiente laboral

3. Motivo de retiro (Marcar con X)

- Salario
- Inconvenientes con el jefe
- Desmotivación
- Traslado de ciudad
- Ambiente físico
- Motivos personales
- Mejor oportunidad
- Independizarse

- Cambio de residencia
- Otros motivos

## ANALISIS DE RESULTADOS

### Descripción de Perfil sociodemográfico

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	13	59%
Masculino	9	41%

Rangos de edad	Cantidad	Porcentaje
21-29 años	14	64%
30-39 años	7	32%
40-49 años	1	5%

Educación Formal	Cantidad	Porcentaje
Post-grado completo	2	9%
Post-grado incompleto	2	9%
Profesional Completo	12	55%
Profesional Incompleto	4	18%
Técnico o Tecnólogo	2	9%

Estado Civil	Cantidad	Porcentaje
Casado	2	9%
Soltero	14	64%
Union Libre	6	27%

Municipio de residencia	Cantidad	Porcentaje
-------------------------	----------	------------

Bello	2	9%
Envigado	2	9%
Itagui	2	9%
Medellin	16	73%

Estrato social	Cantidad	Porcentaje
2	4	18%
3	8	36%
4	6	27%
5	3	14%
6	1	5%

Tipo de cargo	Cantidad	Porcentaje
Asistente administrativo	3	14%
Jefatura- con personal a Cargo	4	18%
Profesional - Técnico- Tecnólogo (Analista)	15	68%

### **Recolección de datos**

La recolección de los insumos de información estuvo enmarcada inicialmente en la aplicación del primer cuestionario BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO DE COLOMBIA en forma física al personal de Kinnesis Solutions SAS; se evaluaron 22 personas: once (11) correspondían al área administrativa y las otras once (11) al área operativa.

## Resultados de instrumentos

Los resultados de la aplicación de esta primera encuesta fueron los siguientes: 19 personas (86%) son: jefes - tiene personal a cargo y/o son profesionales, analistas o técnico especializado).

Tres personas (14%) ocupan cargos como: Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico-Operador, operario, ayudante, servicios generales.

La determinación de prioridad de intervención se establece con base a los criterios de la Batería, encontrando para Kinnesis Solution SAS los siguientes indicadores:



El Riesgo Psicosocial **INTRALABORAL** total de la empresa se ubica en un nivel de **RIESGO BAJO**, con prioridad de intervención **PRORROGABLE**.

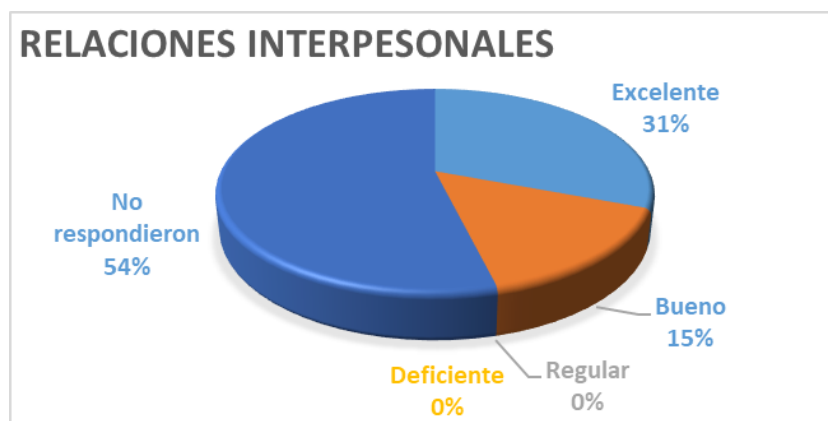
El Riesgo Psicosocial EXTRALABORAL total de la empresa se ubica en un nivel de RIESGO MEDIO, con prioridad de intervención IMPORTANTE.

El nivel de ESTRÉS total de la empresa se ubica en un nivel de RIESGO ALTO, con prioridad de intervención INMEDIATA.

### **Tabulación y análisis de resultados de encuesta de retiro**

Se procede a realizar la respectiva relación de respuesta para conocer los datos estadísticos a cada una de las preguntas componentes de la encuesta de retiro.

Relaciones Interpersonales con los Jefes



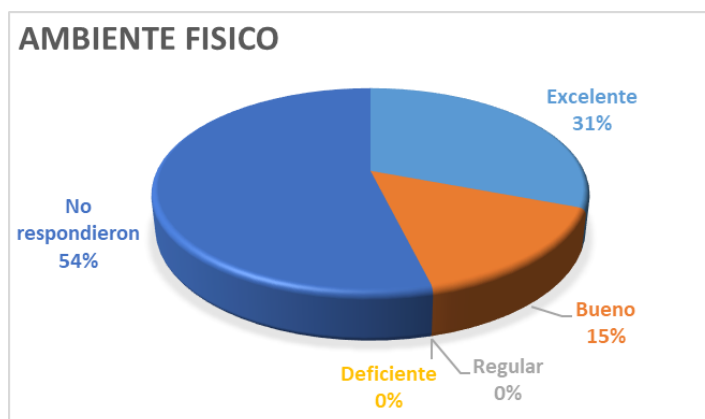
No obstante se le preguntó a la población encuestada cuál era su opinión con respecto a las relaciones interpersonales con los jefes, a lo que, 4 de ellos responden, que corresponden al 31% responden que fue excelente, 2 personas que corresponden al 15% consideraron que su relación con los jefes fue bueno, el otro 54% de la población no respondió.

## Relaciones Interpersonales con Sus compañeros



Al preguntarles por la relación interpersonal con sus compañeros, 4 personas que corresponden al 31% respondieron que fue excelente, 1 persona que corresponde al 7% contestó que fue regular, 1 persona que corresponde al 8% dice que fue deficiente y las 7 personas restantes que corresponden al 54% no respondió.

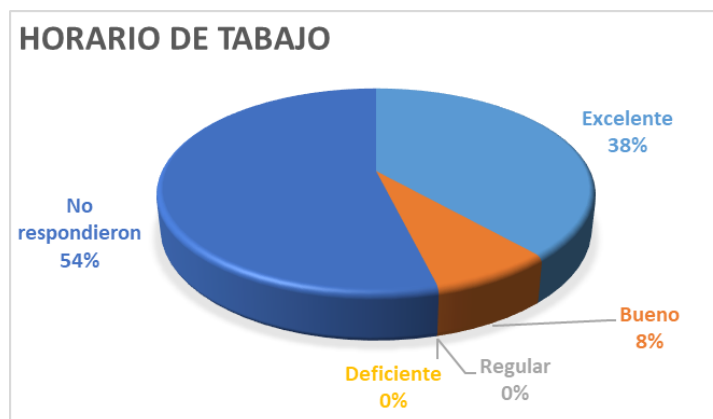
## Ambiente Físico





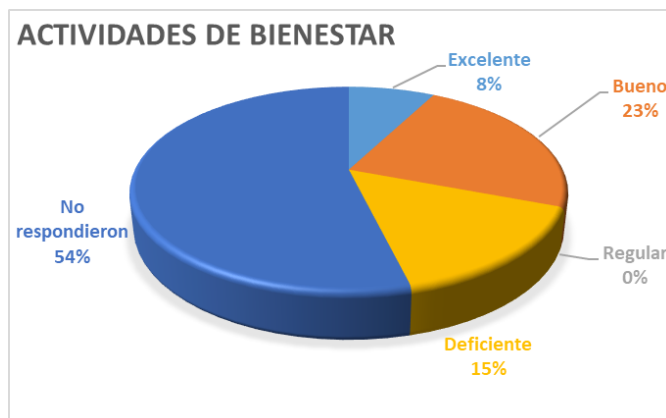
El ambiente físico para 4 personas, que corresponden al 31% fue excelente, para 2 personas que representan un 15% fue bueno y el otro 54% de la población no respondió.

### Horario de Trabajo



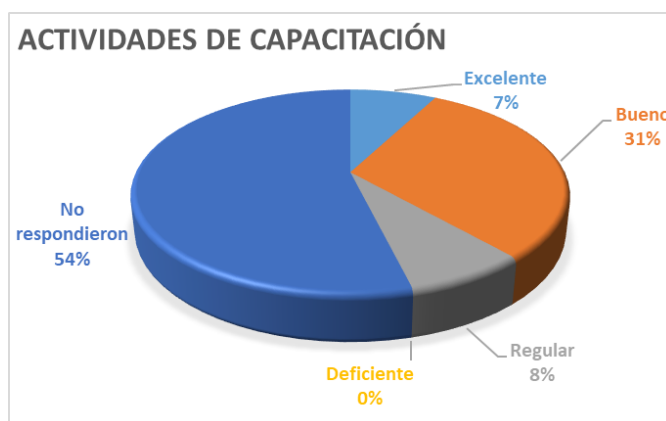
Para el 38% de la población que representan 5 personas el horario de trabajo fue excelente, el 8% que representa 1 persona el horario fue bueno, el restante 54% de la población no respondió.

### Actividades de Bienestar Laboral



En las actividades de bienestar laboral, 1 persona que corresponde al 8% de la población cree que las actividades fueron excelentes, 3 personas que corresponden al 23% consideran que las actividades de bienestar fueron buenas, 2 personas que corresponden al 15% creen que las actividades fueron deficientes y el otro 54% de la población no respondió.

#### Actividades de Capacitación



De 13 personas que se retiraron de la empresa, 1 persona que corresponde al 7% piensa que las actividades de capacitación fueron excelentes, 4 personas que corresponden al 31% piensan que las actividades de capacitación fueron buenas, 1 persona que corresponde al 8% piensan que fue regular y el restante 54% no respondió.

## Grado de Satisfacción de Relaciones interpersonales con compañeros de trabajo



Al preguntar por el grado de satisfacción en cuanto a la relación con sus compañeros, 4 personas que corresponden al 31% manifiestan haber estado completamente satisfechos, 2 personas que corresponden al 15% estuvieron insatisfechas y 7 personas que corresponden al 54% no respondió.

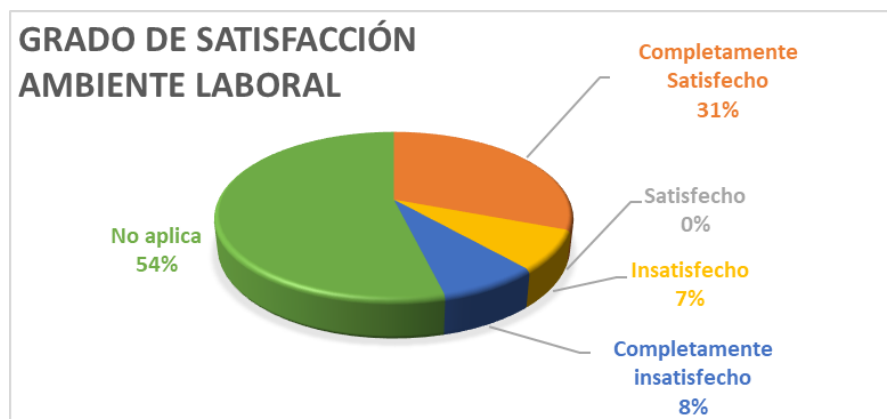
## Grado de Satisfacción Formación



El grado de satisfacción con respecto a la formación arrojó un resultado, en el que 4 personas que corresponden al 31% se encontraron completamente satisfechas con la

formación, 1 persona que corresponde al 7% estuvo insatisfecha (satisfecha), 1 persona que corresponde al 8% estuvo completamente insatisfecha y el 54% de la población restante no respondió.

#### Ambiente de Trabajo



El grado de satisfacción con respecto al ambiente de trabajo muestra en el que 4 personas que corresponden al 31% se encontraron completamente satisfecha con el ambiente de trabajo, 1 persona que corresponde al 7% estuvo insatisfecha, 1 persona que corresponde al 8% estuvo completamente insatisfecha y el 54% de la población restante no respondió.

#### Satisfacción Reconocimiento de su Labor



El nivel de satisfacción en el reconocimiento por la labor nos muestra que 4 personas correspondientes al 31% estuvieron completamente satisfechas, el 7% que fue 1 persona estuvo insatisfecha, 1 persona que corresponde al 8% estuvo completamente insatisfecha y el otro 54% no respondió.

#### Carga de Trabajo



La carga de trabajo para el 7% de la población que corresponde a 2 personas estuvo completamente satisfecho, el 23% de la población que corresponde a 2 personas estuvo satisfecho con su carga de trabajo, el 8% de la población que corresponde a 1 persona

estuvo insatisfecho, otro 8% que corresponde a 1 persona estuvo completamente insatisfecho y el otro 54% restante no respondió.

Grado de Satisfacción con respecto a Beneficios Sociales.



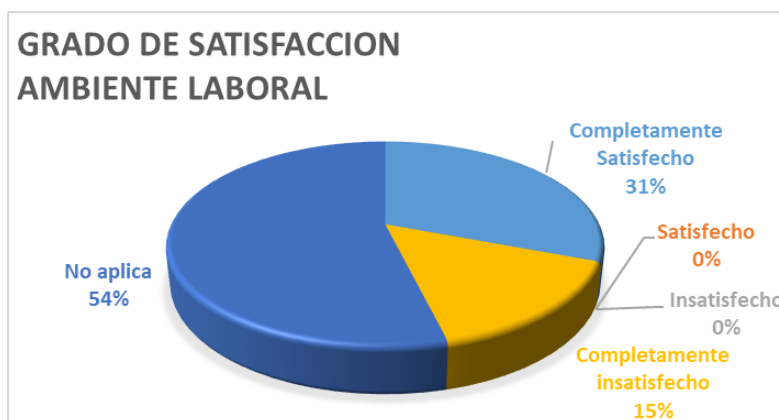
Al preguntar por los beneficios sociales, 1 persona que corresponde al 7% estuvo completamente satisfecho, 3 personas que corresponden al 23% estuvieron satisfechas, 1 persona que representa el 8% estuvo insatisfecha, 1 persona que representa otro 8% estuvo completamente insatisfecha y el 54% de la población no respondió.

Satisfacción Salario



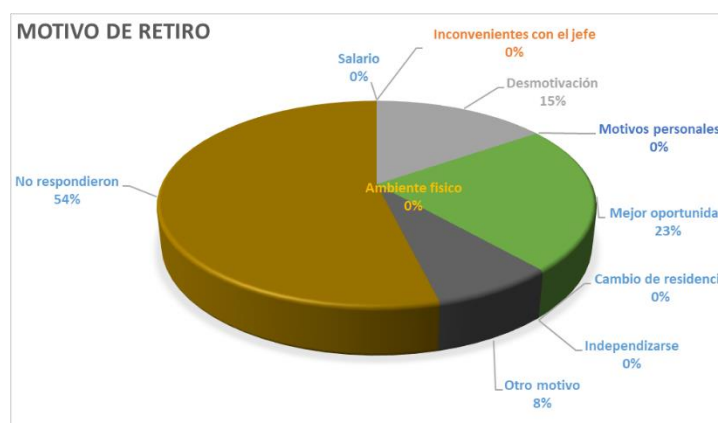
Con respecto al grado de satisfacción en cuanto al salario 2 personas que representan el 16% de la población manifiestan haber estado completamente satisfechos con el salario, 2 personas que representan el 15% estuvieron satisfechas, 2 personas que representan otro 15% estuvieron insatisfechas y el 54% de la población restante no respondió.

Satisfacción con el Ambiente Laboral



Para 4 personas que corresponden al 31% de la población el ambiente laboral fue completamente satisfactorio, para el 15% de la población que corresponde a 2 personas el ambiente laboral fue completamente insatisfactorio y el 54% de la población no respondió.

### Motivo de Retiro



El motivo de retiro para el 23% de la población que corresponden a 3 personas fue una mejor oportunidad de trabajo, el 15% de la población que corresponde a 2 personas se retiró por desmotivación, el 8% de la población que corresponde a 1 persona tuvo otro motivo y el 54% restante de la población no respondió.





## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el desarrollo del presente trabajo investigativo se puede concluir que la realización de esta investigación ofrece un aporte significativo para la empresa teniendo en cuenta que se detectaron algunas de las causas que ocasionan la deserción laboral en Kinnesis Solutions s.a.s y aportar una posible solución para la problemática presentada.

De acuerdo al informe de riesgo psicosocial realizado en el año 2018, el riesgo intralaboral se ubica en un nivel bajo, sin embargo se deben realizar acciones para atacar aquellas dimensiones que dentro de los dominios intralaborales resultaron tener un nivel de intervención importante e inmediata.

En lo que respecta a la opinión del personal retirado de la organización es necesario mejorar las relaciones interpersonales con los compañeros, las actividades de bienestar y las actividades de capacitación ya que éstas aunque no son motivos de retiro del personal influyen en el clima laboral.

En lo que refiere al grado de satisfacción del personal, se puede observar que el porcentaje de personal completamente satisfecho y satisfecho ocupa un mayor porcentaje que el insatisfecho y completamente insatisfecho, sin embargo es necesario tenerlos en cuenta para el desarrollo de actividades que reduzcan el índice de deserción del personal.

Según la presente investigación el mayor motivo de deserción laboral en la encuesta realizada son: mejores oportunidades de trabajo, seguidos por la desmotivación laboral y otros motivos no manifestados.

A pesar de que la empresa cuenta con pocos empleados, su estructura organizacional tiene contemplada dentro su organigrama el proceso de gestión humana y el proceso de gestión integral que vienen realizando planes y programas para el mejoramiento de las condiciones laborales de todos sus empleados.

Para terminar, se valida la hipótesis nula planteada en la investigación “Los riesgos psicosociales presentes en la empresa Kinnesis Solutions SAS no inciden de manera directa en la deserción laboral de la misma”. Porque de acuerdo a los resultados de la encuesta de retiro realizada a los ex empleados se identifica que la mayor causa de retiro son mejores oportunidades.

## DISCUSIÓN

Dentro de esta investigación se presentó un número considerable de participantes para el desarrollo del estudio, teniendo en cuenta el universo posible se considera como un nivel óptimo para el desarrollo del tema de investigación. Este nivel de participación de todos los colaboradores permite a la investigación teniendo en cuenta las encuestas que se realizaron al personal que estos resultados sean representativos con el fin de obtener información que sea de utilidad. Cuando se toma en cuenta al personal objeto de estudio y se le aplica una encuesta, con esta herramienta podemos medir los niveles de riesgo en todo el ámbito laboral y psicológico que puede ser percibido por los colaboradores, se tienen en cuenta múltiples factores tanto laborales como psicológicos que llevan al personal de la organización a pensar muy bien en cal de las respuestas elegir.

Cuando se aplicó la encuesta a los colaboradores esto permitió saber cuál es la situación actual de cada dimensión, de tal modo que se puede observar el aspecto de los riesgos psicosociales en la tabulación de los resultados arrojados por la aplicación de las encuestas.

Dentro de la aplicación de las encuestas al personal se evidenciaron dos situaciones las cuales pueden modificar los resultados de las mismas, la primera en cuanto a la realización de las encuestas en los días en que se hallan presentado ausentismo, y también la falta de participación por algunos de los colaboradores repercutiendo en los resultados finales de la investigación.

Por otra parte este estudio se permite tener una idea general del por qué se presenta ausentismo laboral dentro de la organización, como se sabe el personal que labora dentro de la organización es el motor de la organización, ya que sin ellos le es imposible a la

organización cumplir con su misión y objetivos planteados, teniendo en cuenta esto, se puede observar que el ausentismo laboral repercute negativamente a la organización, que se observa que genera pérdidas económicas y productivas afectando a la producción diaria de las actividades de la organización.

Se puede concluir con esta investigación que existen factores tanto intrínsecos y extrínsecos que se presentan siempre en el ámbito laboral que son objeto de estudio y así saber cuáles son las principales causas que afectan a los trabajadores y son los principales causantes de que se presente ausentismo laboral dentro de las organizaciones.

El propósito de esta investigación es poder determinar cuáles son los factores que afectan al ausentismo laboral con el fin de poder controlarlos y evitar que se presenten, reduciendo al máximo el ausentismo laboral, sin embargo se debe tener en cuenta que también existen factores a los cuales no pueden ser controlables como los accidentes, las enfermedades y muchas condiciones ambientales que se salen de las manos a la hora de analizar el ausentismo.

Ahora, esto puede invertir en la promoción de la seguridad y la salud de todos los colaboradores siendo esta una prioridad con el fin de eliminar las causas del ausentismo laboral dentro de la organización, con la total participación de los trabajadores con el fin de reducir el impacto de los factores.

Poder disminuir el ausentismo laboral dentro de la empresa implica establecer unos parámetros de transformación de modelos que la organización tiene implementado, fomentando una nueva cultura de autocuidado y trabajo en equipo como uno solo, siendo la clave para cambiar el paradigma de pensamiento y se reduzcan los riesgos.

Fruto de la investigación se pudo identificar las causas del ausentismo laboral, para así poder analizarlas, tabularlas y proponer a la organización rutas críticas con el fin de eliminar los factores causantes.

Aporte a la seguridad y salud en el trabajo.

El objeto de este estudio aporta a la comprensión en sí de la mayoría de las necesidades que se tomaron en cuenta para evaluar la percepción de los riesgos psicosociales por parte de los colaboradores de la organización, y como estos factores pueden afectar al ausentismo laboral de los trabajadores dentro de la empresa, por otro lado con la realización de este tipo de estudios nos vemos en la necesidad de que se realicen en las diferentes empresas nacionales que den una idea clara de cómo afectan los factores psicosociales a los colaboradores y como repercuten en su diario vivir y en su vida laboral cotidiana, logrando identificar estos factores para poder plantear unas soluciones o unos controles con el fin de mitigar o eliminar por completo los riesgos a los cuales están asociados, de tal modo que con el paso del tiempo las organizaciones logren general un mejor ambiente laboral y que la población trabajadora del país se sienta mejor aumentando la productividad de las organizaciones y reduciendo la deserción dentro de las empresas.

## RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa continuar con la actualización de la base de datos del personal retirado, con el fin de conocer las estadísticas con respecto a años anteriores.

Es necesario realizar la encuesta de retiro a todo el personal que decide culminar sus labores en la organización y de esta manera conocer los motivos o causas de terminación de labores con la empresa.

Es indispensable que la encuesta de retiro se realice al personal tan pronto presente su carta de renuncia, ya que una de las mayores dificultades presentadas durante la realización de las encuestas fue la ubicación de las personas, algunas cambiaron de número telefónico, otras no tenían su número registrado en la hoja de vida, dos personas no quisieron contestar la encuesta y manifestaron un rechazo inmediato hacia la organización.

Aplicar anualmente la batería de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio de la Protección Social para dar cumplimiento a la normatividad colombiana.

Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones establecidas en el programa de vigilancia epidemiológica para riesgo psicosocial.

Desde el proceso de gestión integral y gestión humana continuar con la realización de actividades enfocadas al bienestar laboral.

## LISTA DE REFERENCIAS

1. Aguilar, P. G. G. (2015). Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato, p. 232.
2. Bradberry, T. (2017). Nueve motivos por los que los empleados cualificados dejan su trabajo, ps. 6,9.
3. Budez L, Bula V. (2017). Investigación, “Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal Superior La Hacienda de Barranquilla. (2017). Universidad Libre Seccional Barranquilla.
4. Clío, M., C., América, C., & Giraldo, W. A. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada Surveillance, (V11), 99–122. Universidad, A., América.
5. Fernández, A., Marval, A. C. Q., & Nathalie, N. (2014). Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional experimental de la seguridad en el año 2014, p.141.
6. Galarza, A. O. (n.d.). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión Arturo Orbegoso Galarza. Universidad César Vallejo, ps. 347, 362.
7. G, S. A., & Gallardo, J. L. (2016). “Asociación de la Percepción de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Ausentismo Laboral en dos grupos de trabajadores diferenciados por realizar turnos. P. 1–66.
8. Hidalgo, A. G. (2016). *El estrés en la deserción laboral de los trabajadores de la empresa Milmarcas en la ciudad de Quito.*



9. Jacobo Benítez Martín. (2017). Resumen de la Jornada formativa “Riesgos psicosociales y conflicto laboral : repercusión en el absentismo laboral” en el CPRL de Sevilla el 28 de noviembre de 2017, V.2.
10. Lucia, O., & Villamizar, D. (2014). Suma de Negocios. *Suma de Negocios*, 5(11), 39–48.
11. Luz, A., & Pava, M. (2008). Factores psicosociales que inciden en el ausentismo laboral del personal administrativo, ps. 259,260. Bogotá, G. I. S. A.,
12. M. Aldrete, J. González., M. Preciado. (2008). *Rev Chil Salud Pública* 2008; Vol 12 (1): 18-25.
13. Madrid, S. de salud laboral y medio ambiente de U.-. (2007). *Manual sobre riesgos psicosociales*.
14. Malmierca, E. G., Suarez, I. N., & González, G. S. (n.d.). Guía para la Prevención de Riesgos Laborales con enfoque de género. Ps. 1–88.
15. Margarita, M. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 1 2. *Contaduría Y Administración*, 58(2), ps. 39–60.
16. Mendoza, W. (2016). Análisis de la deserción del talento humano de la granja la fortuna criatec s. a. de la parroquia tenguel, Universidad Tecnica de Machala.
17. Murphy, L. R. (n.d.). Factores psicosociales y de organización, p.88.
18. Nancy Yaneth Borda y Lida Angélica Sánchez. (2008). Trabajo de grado “Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en los colaboradores vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.S., en Bogotá, (2008)”. Universidad de la Salle (Colombia).

19. Nancy Mosquera Tavera, (2017). Ensayo de grado “Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional”. Universidad Militar Nueva Granada.
20. Peiro, J., Rodríguez I., González M. (2008).
21. Peralta, C. M. C. (2015). Percepción del factor psicosocial conciliación tiempo laboral, familiar y personal en funcionarios de una empresa de justicia del municipio de Cali según modalidad de vinculación, ps. 190.
22. Puig, R. F., Vega, M. F., Fernández, Y. G., Maciá, R. G., Cuixart, C. N., & Zambrana, G. P. (2010). Acoso psicológico en el trabajo. diario de incidentes. Ps.1–9.
23. Pulido, E. G. (n.d.). Investigación en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión, ps. 83, 83–95.
24. Rodríguez, A. C., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social, 159–172.
25. S, D. E. L. A. E. H. S. A. (2015). HOLCREST S. A. S, ps. 1,29.
26. Salguero, E. D. B., Jaramillo, L. M. C., & Serna, L. V. L. (2016). Rotación Laboral voluntaria en jóvenes profesionales de la generación millenials de la ciudad de Cali, ps.73.
27. Tarajano, A. E. (2017). *La satisfacción laboral y la vida conciliación entre la vida familiar y laboral.*
28. Tavera, N. M. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional, ps.33.

29. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas; (2016) Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial. Institución universitaria de Envigado.

## ANEXOS

## ANEXO A

## Encuesta De Retiro

Nombre _____	Ubicación _____
Cargo _____	Fecha ingreso _____
Motivo de retiro _____	
Fecha de retiro _____	

**1. Que opina acerca de:**

	E	B	R	D	OBSERVACIONES
Relaciones interpersonales con jefes					
Relaciones interpersonales con compañeros					
Ambiente físico de las oficinas					
Horario de trabajo					
Actividades de bienestar					
Capacitación					

E = Excelente    B = Bueno    R = Regular    D = Deficiente

**2. GRADO DE SATISFACCIÓN** (marque con una X su respuesta)

CALIFICACIÓN	Completa satisfacción	Satisfecho	Insatisfecho	Completa insatisfacción	No aplicable
Relación con compañeros					
Formación					
Ambiente de trabajo					
Reconocimiento de la labor					
Carga de trabajo					
Beneficios sociales					
Salario					
Ambiente laboral					

**3. Motivo de retiro:**

Salario _____	Traslado ciudad _____	Mejor oportunidad _____
Inconvenientes con el jefe _____	Ambiente físico _____	Independizarse _____
Desmotivación _____	Motivos Personales _____	Cambio de residencia _____

Otros motivos \_\_\_\_\_

**3. Sugerencias para el mejoramiento de Kinnesis solutions s.a.s**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANEXO B

**Batería de Riesgo Psicosocial****Ficha de datos generales**

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incomplete	

Primaria complete	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	
--	--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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 y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

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

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial

### Intralaboral - Forma A

#### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA A

##### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

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 su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑ Respuesta definitiva                      ↑ Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten 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 expuesto 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					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					

42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					

56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					

71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					

111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI \_\_\_\_ Por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO Pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

## Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial

### Intrapersonal – Forma B

#### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

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 su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	<b>X</b>				

Respuesta definitiva

Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten 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 expuesto 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					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos 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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis 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 en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan 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					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 facilita 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					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 presentan 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					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan 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					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil 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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si la Respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

## Cuestionario de factores de Riesgo 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				

↑  
Resposta definitiva

↑  
Resposta 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



## Cuestionario para Riesgo Psicosocial

### Estrés

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				

27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

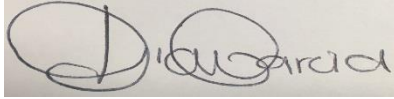
Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA KINNESIS SOLUTION S.A.S DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**, autorizo a la Corporación 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.

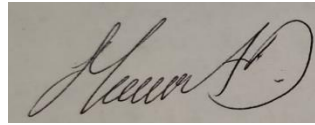
La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de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

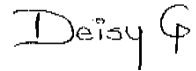
Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.



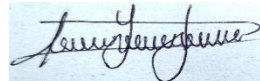
Diana Marcela García Sandoval  
43.996.741



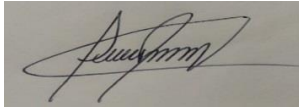
Jairo Mauricio Alzate Duque  
71.227.093



Deisy Yaneth Gallego Giraldo  
39.455.422



Armando Santa Cruz  
1.085.914.820



Jorge Enrique Ramírez Cortes  
79.964.033