

**IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA COMERCIAL DE  
FIDUPREVISORA A PARTIR DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE  
IDENTIFICARLO**

**LEIDY NATALIA HERNÁNDEZ MORENO  
LINA MARCELA PARRA MONSALVE  
DIANA MARCELA RIVERA PERDOMO  
JUAN CARLOS GUACANEME MUÑOZ**

**JORGE GIRALDO VANEGAS**

**UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.**

**ENERO 2019.** ii  
**IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA COMERCIAL DE  
FIDUPREVISORA A PARTIR DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE  
IDENTIFICARLO**

**LEIDY NATALIA HERNÁNDEZ MORENO  
LINA MARCELA PARRA MONSALVE  
DIANA MARCELA RIVERA PERDOMO  
JUAN CARLOS GUACANEME MUÑOZ**

**JORGE GIRALDO VANEGAS**

**Trabajo para optar el título de ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.  
ENERO 2019.**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	1
JUSTIFICACIÓN .....	2
OBJETIVOS .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
MÉTODO .....	8
RESULTADOS.....	11
CONCLUSIONES .....	31
RECOMENDACIONES.....	32
LISTA DE REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	37

# **IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA COMERCIAL DE FIDUPREVISORA A PARTIR DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE IDENTIFICARLO** iv

## **RESUMEN**

La empresa Fiduprevisora, es una sociedad de economía mixta, de carácter indirecto y de orden nacional, sometida al régimen de empresa industrial y comercial del Estado.

La presente investigación busca identificar, específicamente en esta compañía, los factores de riesgo psicosocial, a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores del área comercial. Para ello, la encuesta será la herramienta utilizada con el fin de reconocer dichos factores, ya que estos influyen como principal causa de ausentismo en el trabajo, y así, poner en conocimiento al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que actúe mediante la prevención de los problemas que están afectando o pueden llegar a afectar la productividad y los objetivos de la organización.

**PALABRAS CLAVE:** Fiduprevisora, factor de riesgo psicosocial, productividad, intervención psicosocial, prevención de riesgos laborales, factor de carga de trabajo mental, adicción al trabajo, Síndrome Bournout, Mobbing, horario de trabajo, información y comunicación, relaciones interpersonales y grupales, acoso laboral, estrés laboral, violencia en el trabajo.

- **Fiduprevisora:** Es sociedad de economía mixta de carácter indirecto y de orden nacional,<sup>V</sup> sometida al régimen de empresa industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal reglamentado por la Contraloría General de la República, cuenta con la revisoría fiscal de la firma KPMG Ltda.
- **Factor de riesgo psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como explícitas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.
- **Productividad:** consiste en la relación producto-insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad. (QUIRONPREVENCIÓN, 2015)
- **Intervención psicosocial:** Intervención psicosocial es la definición, planificación, implementación y seguimiento de acciones preventivas concretas dirigidas a eliminar o disminuir la exposición de riesgo psicosocial. El foco son las condiciones organizativas del trabajo, así como una interacción con las personas, con criterios y procedimientos de selección que permiten que las organizaciones compartan sus experiencias en este ámbito. (MINISTERIO DE DEFENSA, s.f.)
- **Prevención de riesgos laborales:** La prevención de riesgos laborales evalúa los riesgos de cada sector, cada empresa y cada tipo de trabajo y trata de fijar las medidas para minimizar o evitar en cada caso los accidentes y enfermedades profesionales. En algunos casos se actúa

sobre la empresa (medidas de prevención que afectan al centro de trabajo y a todos los<sup>vi</sup> trabajadores) (QUIRONPREVENCIÓN, 2015)

- **Factor de carga de trabajo mental:** Es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza el procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos para una persona, la carga de trabajo mental remite tareas que implican fundamentalmente procesos cognitivos, procesamientos de información y aspectos afectivos. Son recursos que varían de una persona a otra y que también pueden variar para una persona en distintos momentos de su vida. (QUIRONPREVENCIÓN, 2015)
- **Adicción al trabajo:** las causas del problema a unas condiciones sociales, personales y laborales que interaccionan y hacen que en un contexto laboral específico el trabajador se vea afectado por esta adicción, las condiciones sociales se refieren a la connotación positiva que existe del exceso de trabajo y del valor del mismo para la imagen y la identidad de una persona en la sociedad actual, el trabajo excesivo debido a esa necesidad irresistible de trabajar constantemente y la compulsión por trabajar son las dimensiones principales que definen la adicción del trabajo. (QUIRONPREVENCIÓN, 2015)
- **Síndrome Bournout:** Respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y psicológico o emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación para las tareas que se han de realizar. (MINISTERIO DE DEFENSA, s.f.)
- **Mobbing:** Queda definido por el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: la víctima. (MINISTERIO DE DEFENSA, s.f.)

- **Horario de trabajo:** Estructura en gran medida la forma de vida de la población activa.vii

Evidentemente, esto también repercute en la salud:

- Duración de trabajo.
  - El número y la importancia de las pausas de cada día.
  - El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social. (CSO, 2016)
- **Información y la Comunicación:** Ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea:
    - Comunicación entre compañeros
    - Comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella. (CSO, 2016)
  - **Relaciones interpersonales y grupales:** Es bien sabido que Las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones, sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés. (CSO, 2016)
  - **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. El acoso laboral es contrario a la dignidad de la persona. (CSO, 2016)

- **Estrés Laboral:** Es una de las consecuencias perjudiciales en la salud o el bienestar<sup>viii</sup> del individuo que se derivan de una situación laboral en las que se dan condiciones psicosociales adversas o desfavorables, el estrés es un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, bajo unas condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.
- **Violencia en el trabajo:** Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos o amenazas o ataques relacionados con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente su seguridad a la hora de realizar sus funciones asignadas en la empresa. (CSO, 2016)



**IMPACT OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE FIDUPREVISORA COMMERCIAL** ix  
**AREA FROM A TOOL THAT ALLOWS YOU TO IDENTIFY IT**

**ABSTRACT**

The company Fiduprevisora, is a mixed economy company, of an indirect nature and of national order, subject to the regime of industrial and commercial enterprise of the State.

The present research seeks to identify, specifically in this company, the psychosocial risk factors, to which the collaborators of the commercial area are exposed. For this, the survey will be the tool used in order to recognize these factors, as these influence as the main cause of absenteeism in the workplace, and thus, to inform the Occupational Health and Safety area, so that it acts through the prevention of the problems that are affecting or may affect the productivity and the objectives of the organization.

**KEY WORDS:** Fiduprevisora, psychosocial risk factor, productivity, psychosocial intervention, occupational risk prevention, mental work load factor, work addiction, Bournout syndrome, Mobbing, work schedule, information and communication, interpersonal and group relationships, harassment labor, work stress, violence at work.

## INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación denominada “IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA COMERCIAL DE FIDUPREVISORA A PARTIR DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE IDENTIFICARLO”, es analizar el grado de incidencia de los diferentes factores en el ámbito laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa Fiduprevisora, los cuales tienen consecuencias en su desempeño.

Los motivos por los cuales se desarrolla este proyecto obedecen a:

- La posibilidad de que los trabajadores de esta área en específico se encuentren trabajando en situaciones de estrés que pueden derivar en enfermedades mentales.
- La disminución de la productividad dentro de la compañía
- La necesidad de identificar y analizar los riesgos psicosociales como factores determinantes en el desempeño laboral.

Con lo anterior se espera proporcionar un análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos psicosociales, que facilite la prevención de enfermedades y promueva un óptimo ambiente laboral.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de investigación se fundamenta en la necesidad de analizar los riesgos psicosociales de los trabajadores del área comercial de la empresa Fiduprevisora, luego de analizar que pueden ser causas del ausentismo dentro de la organización. La importancia de esta investigación radica en la trascendencia que tiene el reconocimiento de los factores que afectan el desempeño laboral de la fuerza comercial, debido a sus consecuencias directas en la productividad, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y el logro de los objetivos del área.

De esta manera, es necesario acudir a la encuesta como instrumento, mediante el cual, será posible identificar aquellos riesgos que de manera directa afectan a los trabajadores.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

- Identificar los riesgos psicosociales presentes en el área comercial de Fiduprevisora, a través de la aplicación de un instrumento que permita la prevención y el control de los mismos, con el propósito de garantizar espacios saludables que mejoren la productividad y competitividad.

### **ESPECÍFICOS:**

- Evaluar los niveles de riesgo psicosocial, en los que se encuentra el área comercial, para determinar el carácter de su intervención.
- Utilizar una encuesta como instrumento que permita identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño del área comercial.
- Analizar los resultados de la encuesta, con el fin de definir estrategias y un plan de acción frente a los resultados, que permita al área de Seguridad y Salud en el Trabajo tener un insumo sirva en la prevención de riesgos a los cuales están expuestos.
- Proponer alternativas de gestión, que permitan al área de Seguridad y Salud en el Trabajo llevar un control adecuado referente a los niveles de riesgo.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El propósito del trabajo de grado está enfocado en identificar el impacto de los riesgos psicosociales que afectan o que pudiesen afectar a los comerciales de Fiduprevisora, reconociéndola como un área estratégica para el sostenimiento de la organización. Con base en lo anterior se ha identificado que, en los tres (3) últimos meses, se ha generado un aumento en el número de asesores comerciales ausentes, por esta razón nos dimos a la tarea de indagar sobre el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores que generan riesgos psicosociales en el área comercial?

## **MARCO TEÓRICO**

### **FIDUPREVISORA**

Es una Sociedad de Economía Mixta de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal reglamentado por la Contraloría General de la República. Además, cuenta con la Revisoría Fiscal de la firma KPMG S.A.S.

Fiduprevisora, nació en el año de 1984, como consecuencia de la creación del Fondo Nacional de Calamidades y tenía como objetivo, en ese entonces, administrar los recursos asignados para cubrir los desastres. Esta compañía ha participado como agente liquidador del Seguro Social, también administró los recursos del Fondo nacional de gestión del riesgo de desastres (FNGRD), el fondo Nacional Francisco José de Caldas, Fondo para la

Reconstrucción del Eje Cafetero (FOREC), Fondo de Pensiones Públicas (FOPEP), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), liquidación de la Dirección Nacional de Estupefacientes (DNE), Unidad de Restitución de Tierras Despojadas, Fondo de Riesgos Laborales, Pap Buenfuturo – Cajanal en liquidación, entre otras.

### **CARACTERÍSTICAS INTERNAS**



(Sede Administrativa Principal Fiduprevisora, Ubicada en la calle 72 # 10 – 03 Bogotá)

Para evidenciar los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en Fiduprevisora, no se ha llevado a cabo ningún tipo de investigación para el desarrollo laboral, en la actualidad contamos con aspectos macro y micro para la consulta a investigar.

Los primeros documentos de factores Riesgos en el trabajo: Reconocimiento y control, fueron emitidos por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984. Se basan en la satisfacción en el trabajo, medio ambiente, condiciones laborales, sus necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo. Todos estos elementos inciden en la salud, rendimiento y la satisfacción en la organización.

Estas causas inciden en los factores y están relacionados con el trabajo y tienen la facultad de afectar la salud de los trabajadores. Díaz D (2011) manifiestan que el fenómeno del estrés se puede interpretarse como el insomnio, el nerviosismo, cansancio, agobio y otras sensaciones similares.

El doctor Hans Selye (1907-1982) Desarrollo la teoría del estrés o síndrome general de la adaptación, fue capaz de separar los efectos físicos del estrés de otros síntomas sufridos por los pacientes a través de su investigación, argumento que lo que pasaba con las ratas era similar con los seres humanos, describió tres etapas importantes de la adaptación al estrés: alarma de reacción, fase de adaptación y fase de agotamiento. Las ideas de Selye ayudaron a implementar un estudio de stress biológico y sus efectos, el cual comenzó a conocer en el siglo XX. Actualmente es una ciencia que progresa en demostrar la conexión de estrés con el individuo, es una amenaza para la salud ya que es consecuencia de importantes enfermedades como: cardiacas, cáncer, hipertensión y gastritis entre otras. Peiro (2001) señala que el estrés es un fenómeno relevante, asociándose de manera frecuente en el desempeño laboral, son consecuencias que se producen por estimulación del medio y la sociedad, se convierte en un problema de salud para el individuo.

El autor hace referencia que el individuo debe contar con una estabilidad laboral, remuneración monetaria para satisfacer sus necesidades. El trabajo es un conjunto de responsabilidades, tareas, normas y procedimientos en donde el trabajador debe cumplirlas a cabalidad.

Recopilatorio Publicaciones (2001-2010) De acuerdo a la ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), obliga a las empresas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores, este tipo de factores inciden en la salud física como psicológica en las labores asignadas de cada persona. Cuando se habla de riesgo psicosocial hace referencia a: Características de las tareas, estructura de la organización, características del empleo, características de las empresas y organización del tiempo de trabajo. Puede originar contrariedades de insatisfacción, Mobbing, Burnout y/o estrés laboral.

Es importante aludir que en nuestro país la inseguridad de empleo es un riesgo psicosocial laboral, incurre en la salud del trabajador llevándolo a tener un desgaste físico, mental y psicológico.

Bancolombia por el derecho al trabajo y salud (2010) Es significativo realizar exámenes médicos a la hora de firmar contrato en cualquier entidad ya sea privada o pública, hay empresas donde recriminan al empleado por su condición de salud, este tipo de presiones lo viven a diario personas con problemas de salud al interior del banco. Este fenómeno se derivan consecuencias de cefalea, gastritis, colitis, insomnio, espasmos musculares, trastornos de ansiedad, angustia, depresión. La resolución 2646 de 2008 establece todas las disposiciones relacionadas con el riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el



origen de las patologías causadas por estrés laboral. Los riesgos psicosociales deben realizarse utilizando métodos que ayuden a la prevención de este, no son un problema individual y ha de hacerse para todos y todas.

Dentro de este marco teórico se establece tener herramientas claras y sustanciales en donde se centra el alcance y comprensión de los factores a nivel individual y organizacional en las diferentes empresas de Colombia.

## **MÉTODO**

Se usará como instrumento una encuesta que permita identificar los riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral del personal del área comercial, y así mismo, proporcionar las recomendaciones para realizar una intervención oportuna.

### **POBLACIÓN TOTAL**

Actualmente Fiduprevisora cuenta con doscientos setenta y tres (273) funcionarios de planta a nivel nacional, de los cuales cincuenta (50) colaboradores corresponden al área comercial y veinte (20) de ellos se encuentran asignados a la regional Bogotá.

### **MUESTRA:**

El área comercial regional Bogotá, se encuentra representada por veinte (20) empleados, de los cuales se tomó una muestra al cien por ciento (100%) de empleados de esta regional.

**INSTRUMENTO APLICADO:**

La construcción de este instrumento se realizó de acuerdo con los factores de riesgo psicosociales que comprenden aspectos intralaborales del trabajador; los cuales se relacionan de manera dinámica en el ámbito laboral y mediante percepciones y experiencias que influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores. Este instrumento consta de veinte (20) ítems enfocados en el riesgo psicosocial de los colaboradores del área comercial. La encuesta fue elaborada con una escala linkert.

Las instrucciones para la aplicación del instrumento fueron las siguientes:

El presente cuestionario tiene como fin evaluar a los asesores comerciales de Fiduprevisora y el resultado conseguido se usará para fines académicos de la Universidad Sergio Arboleda. Además, los resultados podrán utilizarse como insumo para Fiduprevisora con el propósito de identificar y crear programas de prevención.

1. Leer detenidamente cada pregunta antes de responder
2. A continuación, se detalla las instrucciones que se deben tener en cuenta para el desarrollo del cuestionario
3. Utilizar esfero negro, sin enmendar el documento, marcando cada casilla
4. La siguiente encuesta busca identificar y medir las condiciones de trabajo y el riesgo para la salud y el bienestar en las cuales se encuentra los colaboradores del área comercial

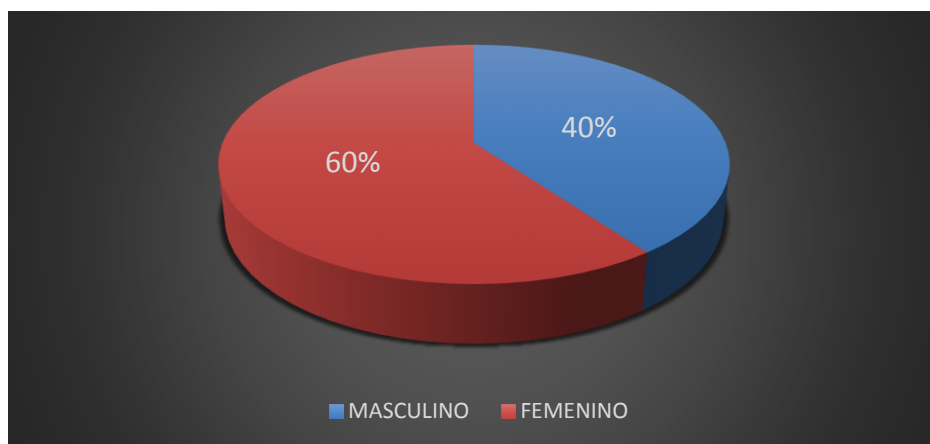
5. Se busca medir el nivel de los factores psicosociales que se tienen dentro de la organización
6. Cada pregunta cuenta con varias alternativas de respuesta donde se recomienda señalar en la casilla la respuesta que usted considere se acomoda a su realidad laboral.
7. Las preguntas cuentan con posibles respuestas: Siempre, Algunas veces, nunca.
8. Tenga en cuenta que al momento de responder el cuestionario debe hacerlo de manera sincera, con el fin de tener un resultado asertivo.
9. El tiempo de respuesta del cuestionario es de 15 minutos.

## RESULTADOS

A continuación, se realiza un análisis sobre los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta donde la muestra fue realizada a veinte (20) colaboradores del área comercial de Fiduprevisora.

Esta encuesta abarca el cuarenta por ciento (40%) del total de colaboradores que se encuentran laborando como asesores comerciales de la empresa a nivel nacional.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



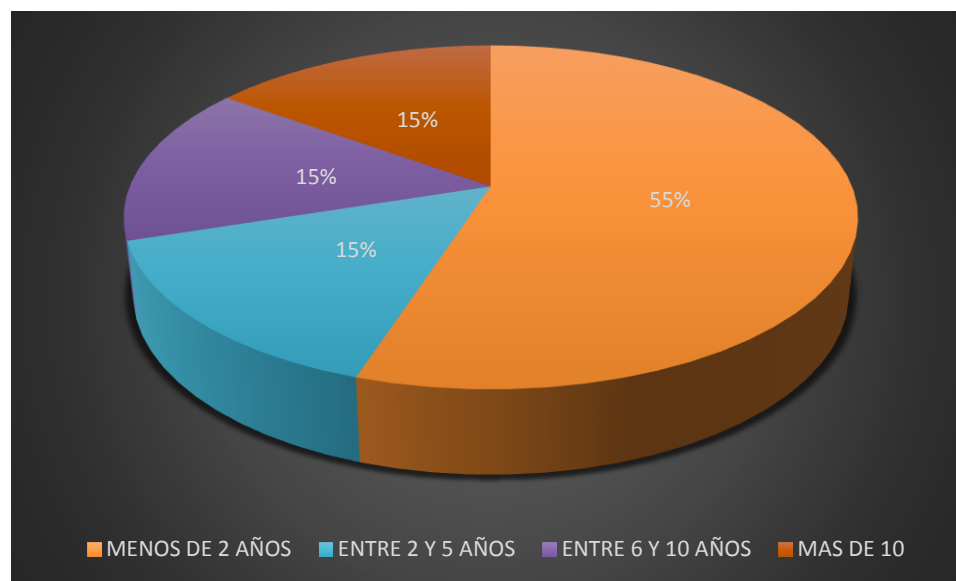
*Gráfico 1. Elaboración propia. (2019). "Distribución por género" Tipo: Gráfico Circular.*

El sesenta por ciento (60%) de los encuestados corresponden a mujeres y el cuarenta por ciento (40%) a hombres que laboran en el área comercial de Fiduprevisora, evidenciando un mayor número de personal femenino, en el área comercial de la regional Bogotá.

**ANTIGÜEDAD**

<b>TIEMPO TRABAJADO EN LA EMPRESA</b>			
CONTESTARON	MENOS DE 2 AÑOS	11	55%
	ENTRE 2 Y 5 AÑOS	3	15%
	ENTRE 6 Y 10 AÑOS	3	15%
	MAS DE 10	3	15%
NO CONTESTARON		0	0

*Tabla 1. Elaboración propia. (2019). “Antigüedad laboral del personal comercial encuestado en la regional Bogotá”*



*Gráfico 2. Elaboración propia. (2019). “Antigüedad laboral del personal comercial” Tipo: Gráfico Circular.*

El cincuenta y cinco por ciento (55%) de los empleados encuestados, tiene un tiempo de permanencia inferior a los dos (2) años, esto indica una alta rotación de personal en Fiduprevisora especialmente en el área comercial de la regional Bogotá.

### RANGO DE EDADES

RANGO DE EDADES		
EDAD EN AÑOS	ENTRE 22 Y 37 AÑOS	12
DE LOS	ENTRE 38 AÑOS EN	8
ENCUESTADOS	ADELANTE	
NO		
CONTESTARON		

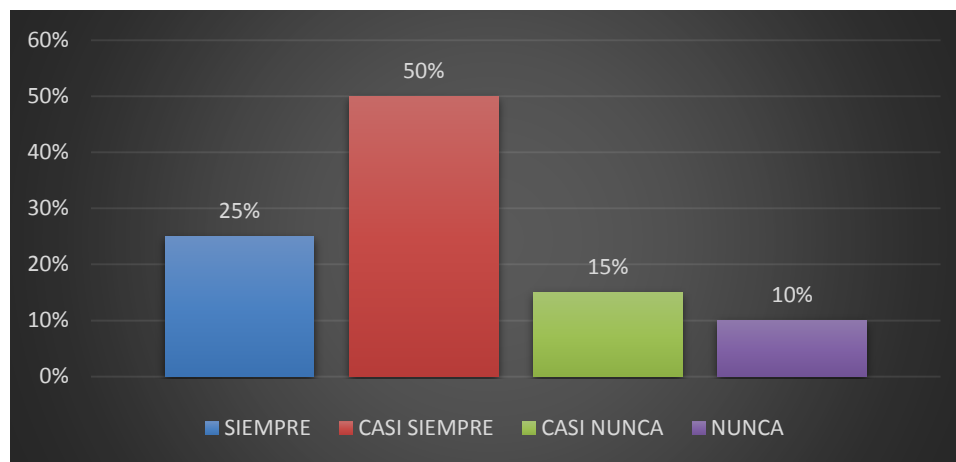
*Tabla 2. Elaboración propia. (2019). “Rango de edades del personal comercial encuestado en la regional Bogotá”*



**Gráfico 3.** *Elaboración propia. (2019). “Rango de edades del personal comercial encuestado en la regional Bogotá”. Tipo: Gráfico Circular.*

Se evidenció que el sesenta por ciento (60%) de los asesores comerciales pertenecen a la generación Millennials nacidos entre (1981-1993) y el cuarenta por ciento (40%) restante pertenecen a la generación de los Baby boomers nacidos entre (1949-1968), evidenciándose que posiblemente la rotación de personal se atribuya a estas características.

## AMBIENTE LABORAL

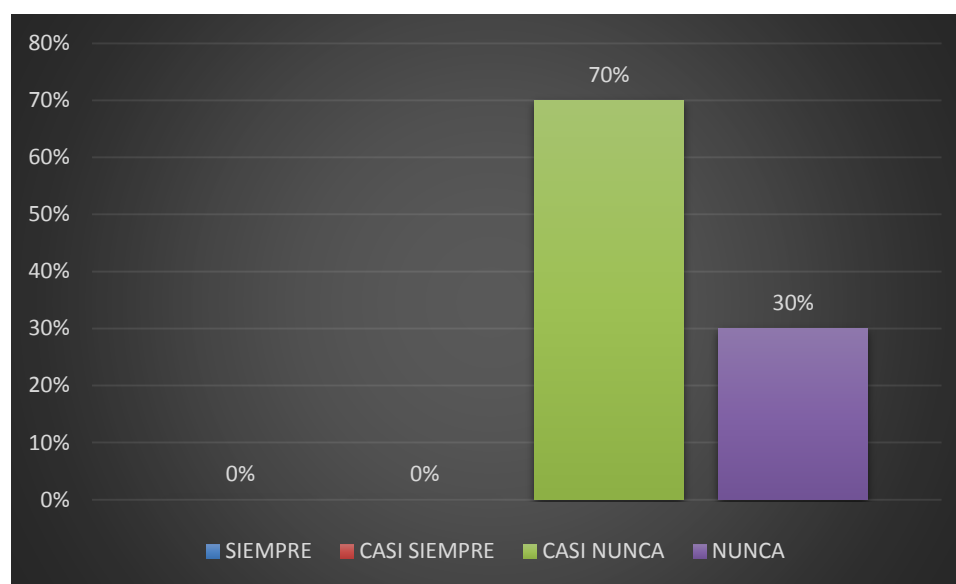


**Gráfico 4.** *Elaboración propia. (2019). “¿La empresa se preocupa por ofrecer un ambiente laboral indicado?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Como se visualiza, solo el diez por ciento (10%) tienen una percepción negativa con respecto al ambiente laboral que ofrece Fiduprevisora, mientras que el cincuenta por ciento (50%) de asesores comerciales percibe un buen ambiente, por lo que se encuentran

dentro del rango aceptable. Lo anterior indica que la empresa está cumpliendo con los parámetros de calidad exigidos para el desarrollo de sus funciones. Por otra parte, un veinticinco por ciento (25%) se encuentra satisfecho, un quince por ciento (15%) requiere más atención para satisfacer sus necesidades básicas en el trabajo y evitar manifestaciones de estrés en la salud asociada a estas características.

### CALIDAD LABORAL



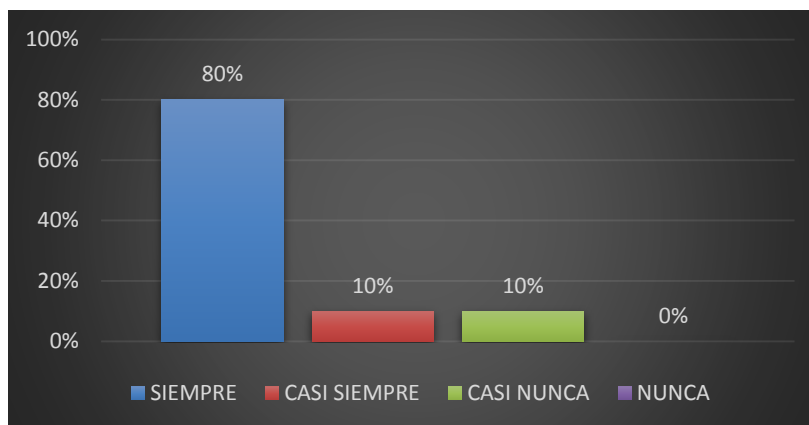
**Gráfico 5.** *Elaboración propia. (2019). “¿Fiduprevisora, se preocupa por la calidad laboral en salud y prevención de sus colaboradores?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Como se observa, la población encuestada no se encuentra satisfecha con los programas ofrecidos por Fiduprevisora, este resultado manifiesta una inconformidad muy alta dentro de esta área. Es posible concluir que dichos programas no se encuentran orientados en la salud, prevención y calidad de sus colaboradores, evidenciando que se requiere una



intervención inmediata en este aspecto; sería importante revisar el plan de seguridad y salud en el trabajo así mismo replantear su enfoque.

## ACOSO LABORAL

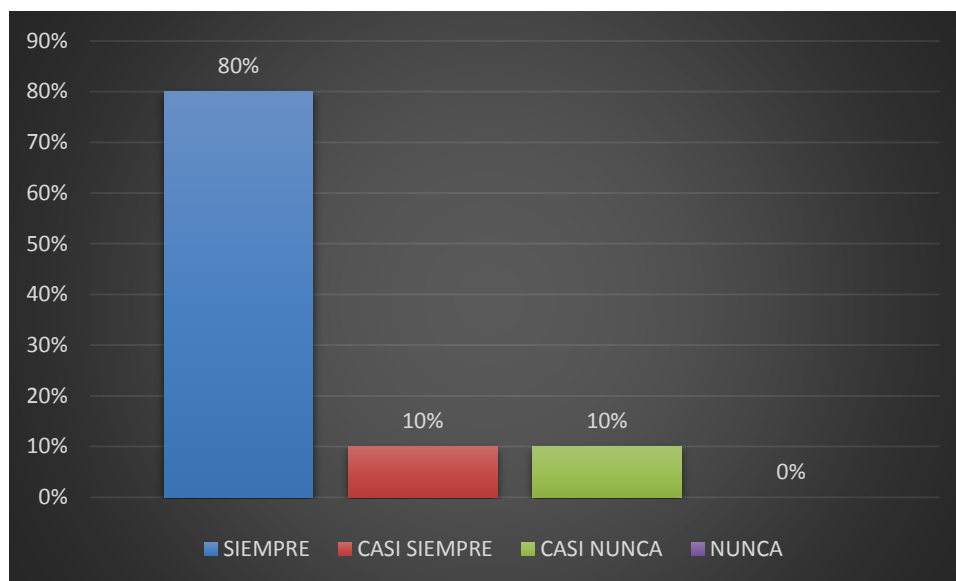


**Gráfico 6.** *Elaboración propia. (2019). “¿Es frecuente el acoso laboral en Fiduprevisora?”.*

*Tipo: Gráfica de barras.*

En la gráfica se evidencia un alto porcentaje con respecto al acoso laboral del área comercial, este dominio es muy significativo, lo que quiere decir que existe un alto nivel de estrés, generado principalmente por el insuficiente cumplimiento de metas y las multitareas a realizar. Se recomienda fortalecer la comunicación de los jefes inmediatos con los asesores comerciales.

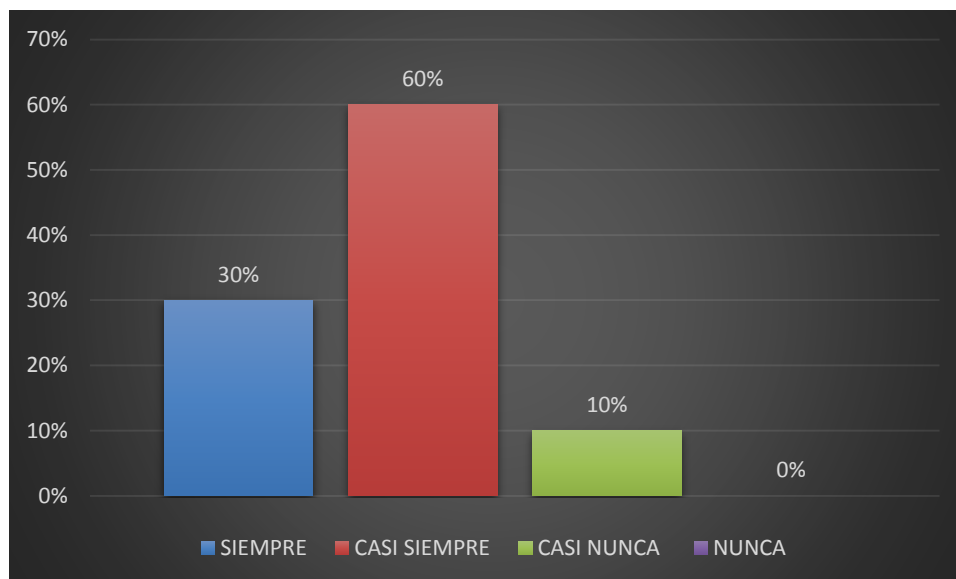
## FRECUENCIA DE CONFLICTOS



*Gráfico 7. Elaboración propia. (2019). ¿Los conflictos en el área comercial se presentan con frecuencia?». Tipo: Gráfica de barras.*

Un grupo considerable de asesores comerciales manifiesta que se presentan conflictos frecuentemente en esta área, por esta razón se hace necesaria una actuación inmediata, ya que las relaciones interpersonales se perciben como amenazantes. Lo anterior puede tener relación con el maltrato laboral por ser el detonante de altos niveles de estrés, generando entre los colaboradores un ambiente hostil que refleja rivalidad situación que no contribuye al trabajo en equipo y la masificación de cada uno de los colaboradores en pro del cumplimiento de las metas.

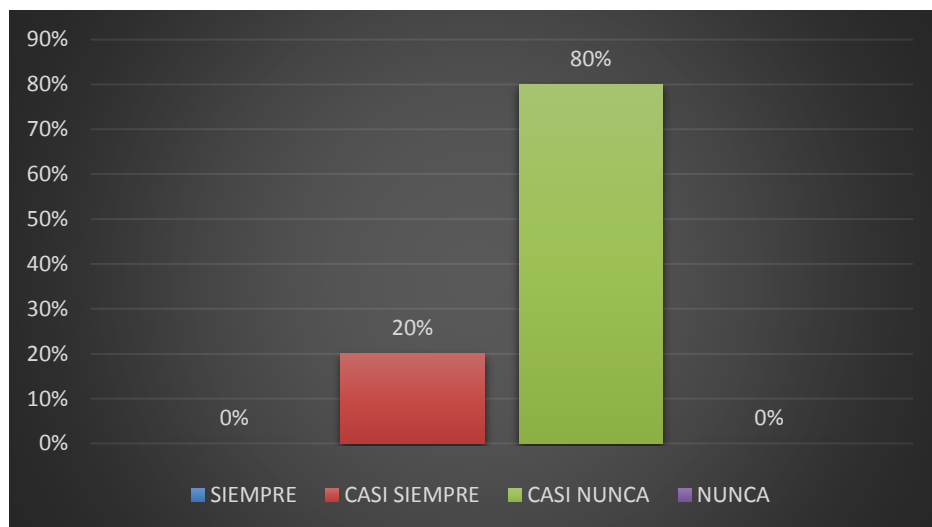
## RIESGOS FÍSICOS



*Gráfico 8. Elaboración propia. (2019). “¿Durante la jornada de trabajo existe algún factor como (iluminación, ruidos y sonidos), que le impidan desarrollar sus labores?”. Tipo: Gráfica de barras.*

El 60% del personal encuestado indica que los factores de su puesto de trabajo inciden en el desarrollo de sus funciones laborales. Este alto porcentaje se deriva a que dedican mayor número de horas laborales en lugares externos a la oficina principal de trabajo

## PROGRAMAS DE BIENESTAR



**Gráfico 9.** *Elaboración propia. (2019). ¿Su empresa desarrolla programas de bienestar enfocados en seguridad y salud en el trabajo?’. Tipo: Gráfica de barras.*

De acuerdo con los resultados que muestra la tabla, el ochenta por ciento (80%) de la población percibe que la empresa no desarrolla actividades enfocadas al bienestar y salud en el trabajo.

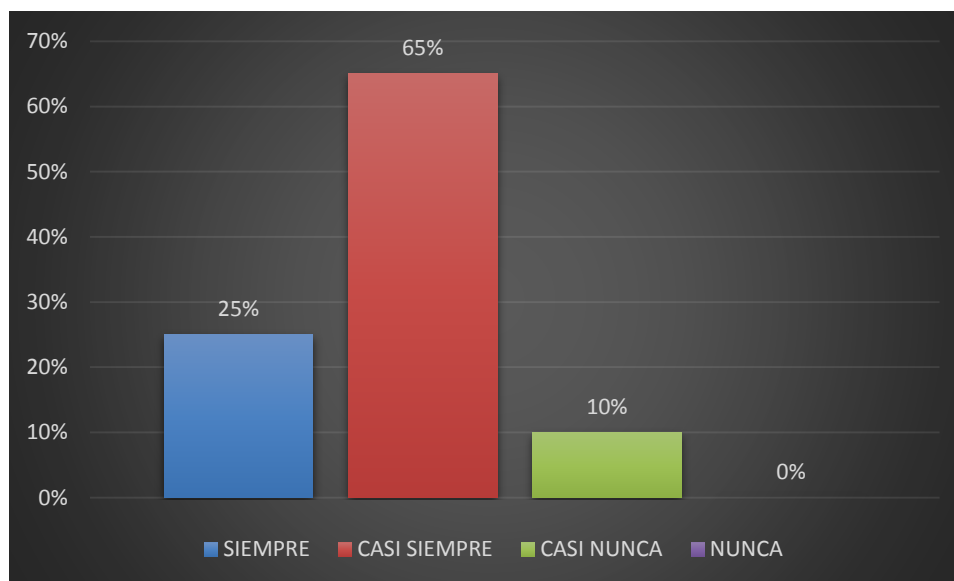
## RIESGOS PSICOSOCIALES



**Gráfico 10.** *Elaboración propia. (2019). “¿Le comunican frecuentemente sobre los riesgos psicosociales en su empresa?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Un cien por ciento (100%) de la población encuestada, desconocen sobre los riesgos psicosociales que existen en Fiduprevisora.

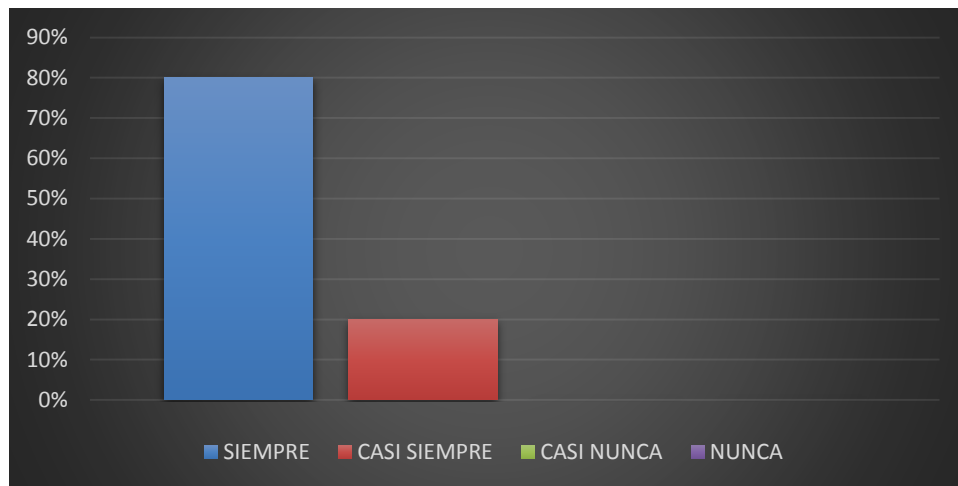
## RELACIONAMIENTO INTERPERSONAL



**Gráfico 11.** *Elaboración propia. (2019). “¿En el área comercial se han evidenciado conflictos interpersonales?”. Tipo: Gráfica de barras.*

En la gráfica se visualiza que la mayoría de los asesores muestran su inconformidad con las relaciones interpersonales lo que indica que es necesaria una mediación de carácter prioritario, debido a los altos niveles de estrés frente a la presión que ejercen los jefes y supervisores que están ocasionando que entre el mismo grupo no exista un trato cordial o personal sino por el contrario se vean como competencia todo el tiempo.

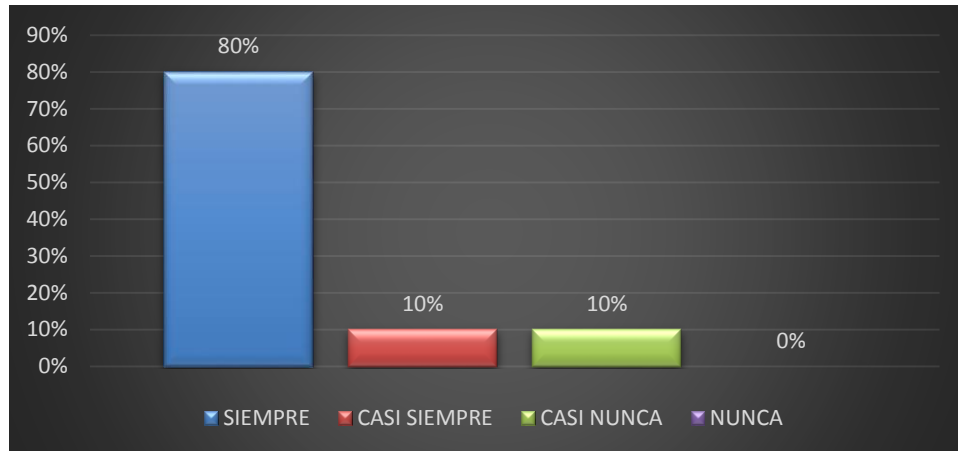
## CARGA LABORAL



**Gráfico 12.** *Elaboración propia. (2019). “¿Usted considera que su carga laboral supera la de los demás compañeros de área?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Del área comercial el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiestan una carga laboral, que le impide realizar con un óptimo desempeño su trabajo.

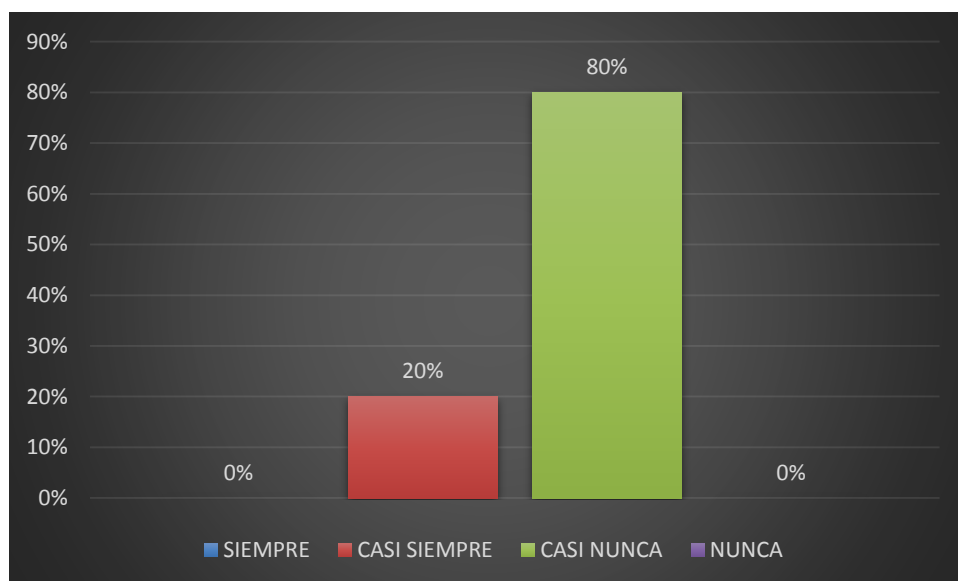
## ACOSO LABORAL



**Gráfico 13.** *Elaboración propia. (2019). “¿Ha evidenciado alguna situación de acoso laboral en Fiduprevisora?”. Tipo: Gráfica de barras.*

El ochenta por ciento (80%) de la población da a conocer que la relación que establecen con los líderes está generando situaciones de estrés por los constantes maltratos verbales y no verbales. Por lo anterior es necesario recomendar el socializar temas y realizar capacitaciones sobre liderazgo y comunicación asertiva.

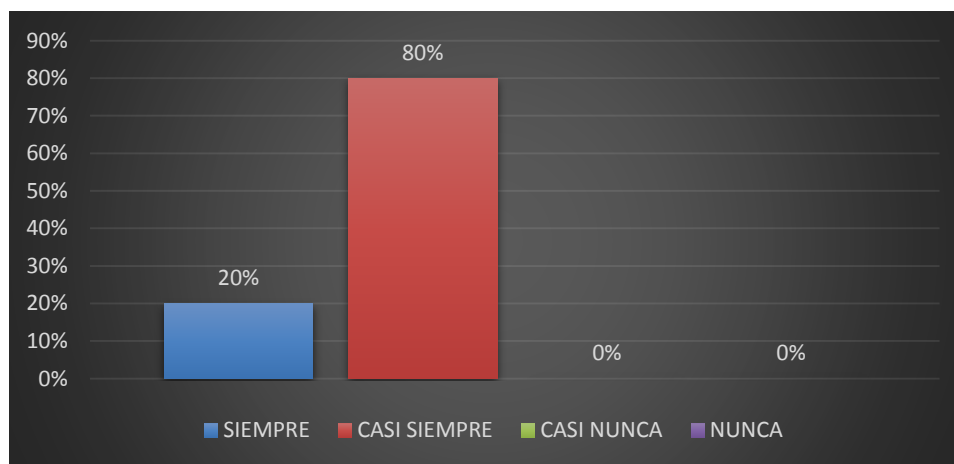
## ESTRATEGIA COMERCIAL



**Gráfico 14.** *Elaboración propia. (2019). “¿Piensa usted que la estrategia comercial de Fiduprevisora es coherente para el cumplimiento de metas?”. Tipo: Gráfica de barras.*

De acuerdo con el desarrollo y análisis de la información se evidencia que el veinte por ciento (20%) de los trabajadores recomiendan establecer estrategias y objetivos claros para alcanzar las metas estipuladas a corto, mediano y largo plazo; el ochenta por ciento (80%) de los colaboradores no están de acuerdo con la logística comercial que actualmente maneja Fiduprevisora por lo que se han visto afectados por la falta de herramientas comerciales para cumplir con los objetivos propuestos y poder ser más competitivos en el mercado.

### AGOTAMIENTO FÍSICO

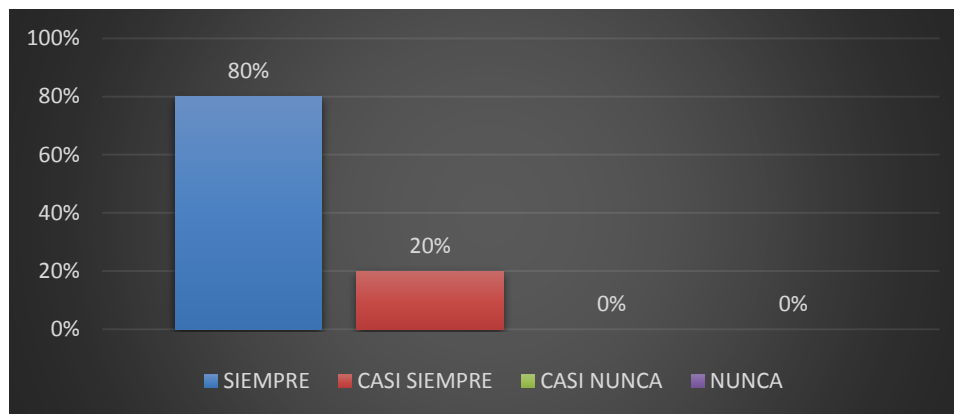


**Gráfico 15.** *Elaboración propia. (2019). “¿Con que frecuencia siente agotamiento físico o mental?”. Tipo: Gráfica de barras.*

El ochenta por ciento (80%) de los encuestados manifiesta ser víctima del cansancio en el trabajo por las presiones de las metas que se deben cumplir a cabalidad, la sobrecarga laboral en los empleados se ve reflejado en su estado físico.



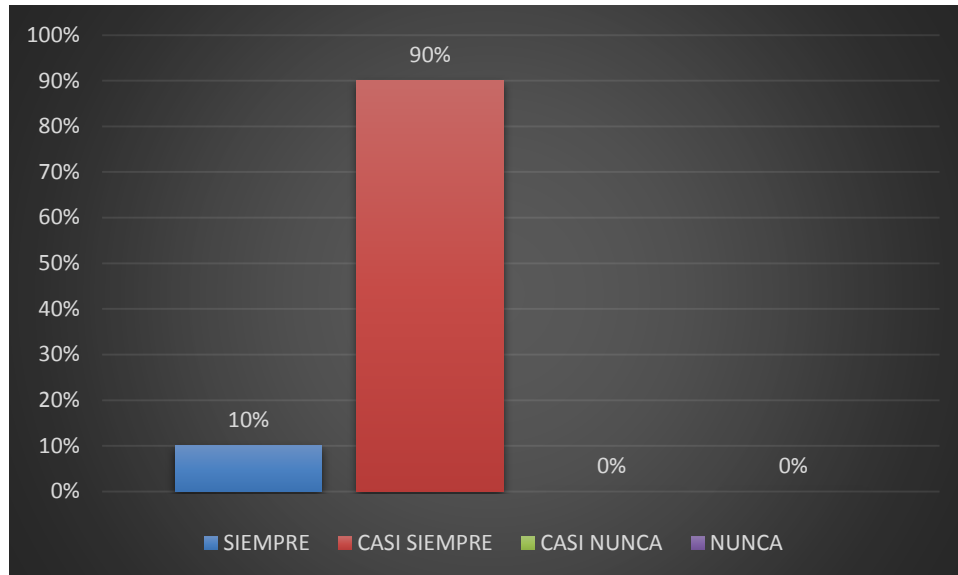
## LOGRO DE RESULTADOS



*Gráfico 16. Elaboración propia. (2019). “¿El incumplimiento de metas, le ha generado acoso laboral?”. Tipo: Gráfica de barras.*

El ochenta por ciento (80%) manifiesta que se sienten acosados laboralmente, las exigencias son desproporcionadas sobre la labor encomendada a cumplir y la presión impartida desde la alta gerencia por el logro de los objetivos; los empleados expresan negativas a la hora de suministrar materiales, capacitaciones e información ya que son fundamentales en el cumplimiento de sus labores asignadas.

## AUSENTISMO

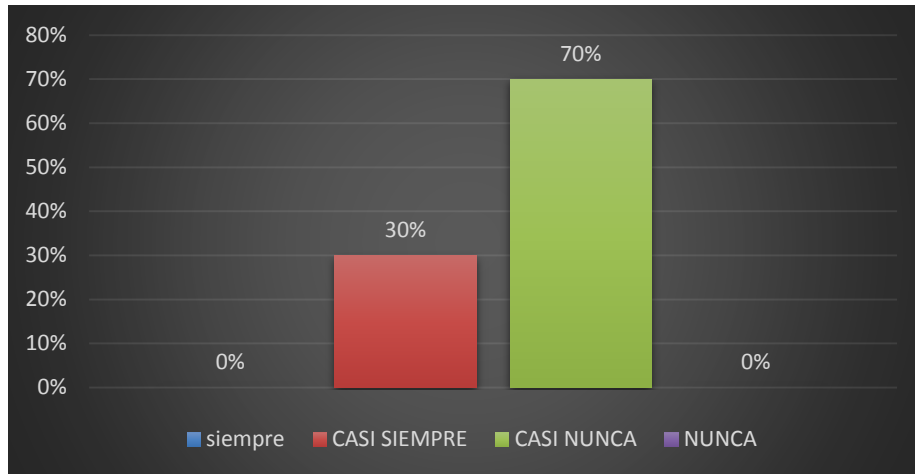


*Gráfico 17. Elaboración propia. (2019). “¿Se evidencia ausentismo en el área comercial?”.*

*Tipo: Gráfica de barras.*

Debido al estrés laboral, la falta de motivación es una de las falencias que tiene actualmente Fiduprevisora, estos factores ocasionan el incumplimiento de metas asignadas, el área comercial requiere de constante acompañamiento, donde se les facilite las herramientas y garanticen el logro de los objetivos.

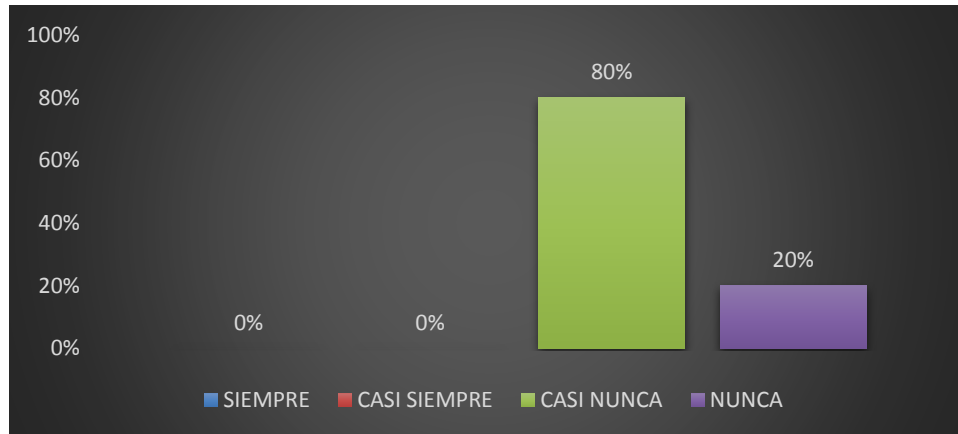
## **CLIMA ORGANIZACIONAL**



**Gráfico 18.** *Elaboración propia. (2019). “¿El ambiente que ofrece el área comercial es sano para realizar sus labores?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Se evidencia que el clima organizacional no es sano a la hora de ejecutar sus tareas asignadas, es un pilar relevante y debe mejorar para el crecimiento de la organización. Por lo que se requiere que los líderes motiven a sus empleados dando oportunidad para el desarrollo de sus habilidades acompañándolos de una manera más amigable para el cumplimiento de estas.

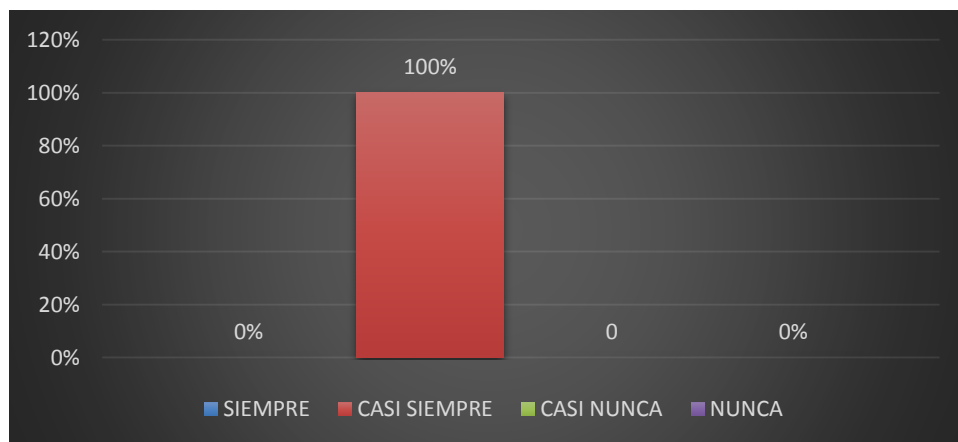
## **CAPACITACIÓN**



**Gráfico 19.** *Elaboración propia. (2019). “¿Ha recibido capacitación sobre los riesgos laborales a los que se encuentra expuesto?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Un alto índice de asesores manifiesta que casi nunca han recibido capacitación de riesgos laborales, debido a las obligaciones laborales con sus clientes y el constante cumplimiento de metas.

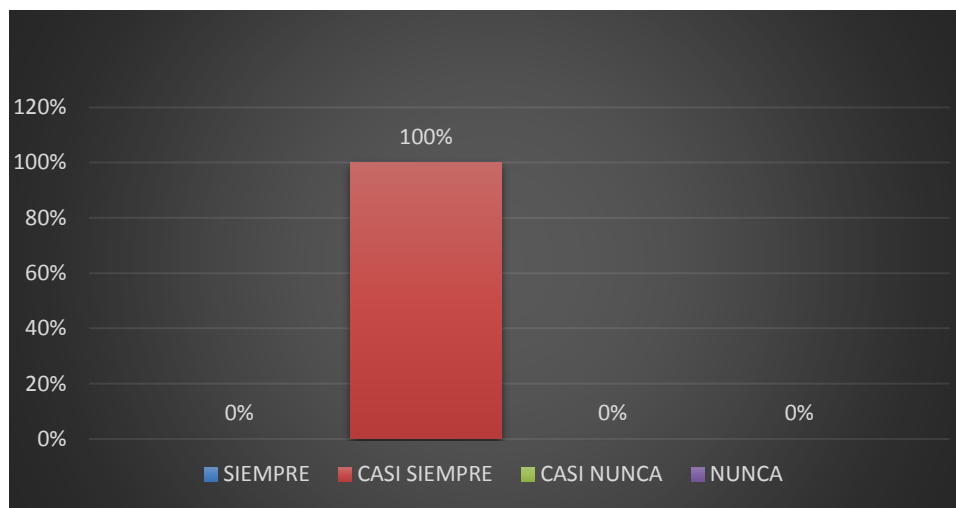
## RUTINAS



**Gráfico 20.** *Elaboración propia. (2019). “¿Su trabajo se ha convertido en tareas repetitivas?”. Tipo: Gráfica de barras.*

El total de los encuestados manifiesta que casi siempre tienen labores repetitivas, debido a esto el área comercial ha bajado la productividad y se sienten desmotivados por los diferentes factores que se han presentado en el entorno laboral.

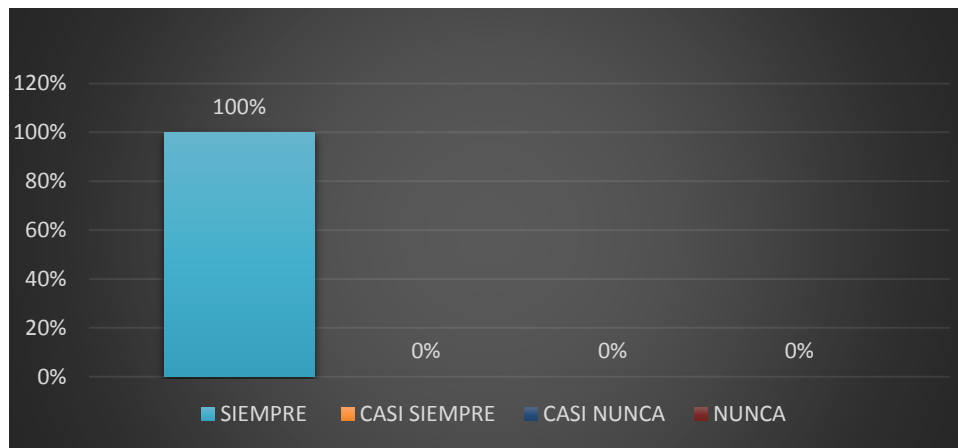
### **PRESIÓN PARA CUMPLIR METAS**



*Gráfico 21. Elaboración propia. (2019). “¿Existe presión para el cumplimiento de metas comerciales?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Los trabajadores expresan que casi siempre han sentido presión y un constante monitoreo por el cumplimiento de metas por parte de los jefes a la hora de ejecutar los objetivos establecidos por Fiduprevisora.

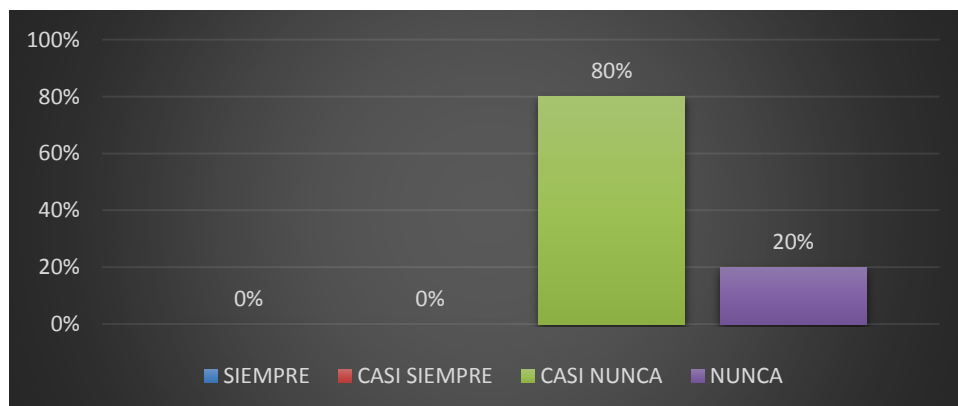
## ESTILO DE SUPERVISIÓN



**Gráfico 22.** *Elaboración propia. (2019). “¿La supervisión que ejerce su empresa sobre usted es alta?”. Tipo: Gráfica de barras.*

Todo el personal de asesores manifiesta que la supervisión por parte de los líderes es alta, son muy pocas las retroalimentaciones que reciben para mejorar sus actividades laborales, los líderes de esta área no presentan una visión de trabajo en equipo que permita corregir esa percepción que tienen los colaboradores con relación a la palabra supervisión.

## TRABAJO EN EQUIPO



**Gráfico 23.** *Elaboración propia. (2019). “¿En su área de trabajo le es fácil trabajar en grupo?”.*

*Tipo: Gráfica de barras.*

La mayoría de los colaboradores casi nunca trabajan en equipo, debido a la falta de integración por parte de sus líderes ya que se centran en la productividad y en los índices de cumplimiento, generando rivalidades.

## CONCLUSIONES

Basados en los resultados de la encuesta, se observa que el personal del área comercial de la regional Bogotá se encuentra expuesto a altos factores de estrés, que se originan debido a los lineamientos de la organización, tales como las metas que deben cumplir los asesores cada mes y al finalizar el año para cumplir con el presupuesto. Lo anterior desencadenó una serie de elementos negativos en el entorno laboral.

Se identificó el estrés como factor importante dentro del área comercial, debido a la exigencia en el cumplimiento de metas, presentando ausentismo en el trabajo, bajo rendimiento laboral, desmotivación emocional, conflictos interpersonales con los mismos compañeros, generando con esto inconformismo. Como manera disuasiva de salir de este entorno se evidencia un alto nivel de rotación de personal.

Fiduprevisora no está teniendo en cuenta la Política de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que se evidencia en los resultados obtenidos en la encuesta, donde sus trabajadores no tienen el conocimiento acerca de tener colaboradores saludables que contribuyan a la sostenibilidad de la organización.



Notando la falta de comunicación, los procesos de sensibilización y acompañamientos formativos son mínimos, donde no se fortalecen las competencias técnicas y humanas suficientes para el desempeño del rol.

### **RECOMENDACIONES**

- Es necesario implementar programas y herramientas que ofrezcan una solución a los principales riesgos de los trabajadores de Fiduprevisora: el estrés, el bajo nivel de capacitación y el acoso laboral.
- Como estrategia puede implementarse la sensibilización a través de la Intranet, sobre salud mental, en la cual se brinden al trabajador tips de cómo autocontrolarse y no llegar a tener estrés, teniendo con ello autocuidado y una buena comunicación asertiva.
- Para desarrollar una cultura y un ambiente óptimo de trabajo se recomienda realizar una (1) reunión cada quince días, con el objetivo de escuchar a cada trabajador y que tenga un espacio en el cual pueda expresar sus inconformidades de manera directa.
- Crear un comité de convivencia, que se encargue de gestionar e inspeccionar las situaciones o problemas que se presentan al interior del área comercial.
- Realizar evaluaciones de desempeño laboral cada tres (3) meses y dar a conocer el resultado al personal para minimizar las falencias que tiene que mejorar cada colaborador.

- Se recomienda al área de gestión humana la consolidación de una cultura enfocada en el liderazgo, trabajo en equipo y una comunicación asertiva a través de grupos focales, por medio de los aliados como la caja de compensación (Positiva), que realicen visita al área comercial para hacer pausas activas.

### **LISTA DE REFERENCIAS**

- ABRIC J. (2011). Prácticas sociales y representaciones. Filosofía y cultura contemporánea. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en: <http://psikolibro.blogspot.com>
- ARISTIZÁBAL C. (2008). Paradigmas de la investigación social. Teoría y metodología de la investigación. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en: <http://www.funlam.edu.co/administracion.modulo/NIVEL06/TeoriaYMetodologiaDeLaInvestigacion.pdf>
- CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley No. 1010 de 2006. Diario Oficial 46.160, por la cual se establecen los regímenes que regulan el acoso laboral. Colombia.
- GARCÍA A. (2005). Percepción de riesgo, piedra angular psicosocial y formativa. Formación de Seguridad Laboral. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en: [http://www.borrmart.es/articulo\\_laboral.php?id=891](http://www.borrmart.es/articulo_laboral.php?id=891)

- GONZÁLEZ J. (2003). Mobbing: acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Promolibro.
- MARCELO C. (1994). El estudio de caso en la formación del profesorado y la investigación didáctica. Sevilla: Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
- MANSILLA, F. (2010). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. [en línea]. España. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- MARTÍNEZ M. (2008). La investigación cualitativa, síntesis conceptual. En: Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales. México, D.F.: Ed. Trillas.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución número 2646 de 2008, por la cual se establecen los regímenes que identifican los factores de riesgo psicosocial. Colombia; 2006.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2011). Riesgos Profesionales. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en [http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria\\_riesgo\\_psicosocial\\_1.pdf](http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf)
- MINISTERIO DE DEFENSA. (s.f.). Jornadas de riesgo psicosocial. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en

<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Presentaciones%20PowerPoint%20jornadas/Riesgos%20psicosocial%20Ministerio%20Defensa.pdf>

- OIT-OMS. (2011) Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Seguridad, higiene y medicina del trabajo. Ginebra. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en [factorespsicosociales.com/biblioteca/.../FPS-OIT-OMS.pdf](http://factorespsicosociales.com/biblioteca/.../FPS-OIT-OMS.pdf) <http://ebookbrowse.com/factorespsicosociales-oit-pdf-d312177325>
- PANDO M, CARRIÓN M, ARELLANO G, SARAZ S. (2011). Los factores psicosociales en el trabajo. Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. . Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en [http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso\\_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf)
- PIÑUEL I, OÑATE A. (2002) La incidencia del mobbing acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Universidad de Alcalá.
- PORTELL M, RIBA M, BAYHS R. (1997). La definición de riesgo: implicaciones para su reducción. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en [https://www.researchgate.net/publication/259289868\\_La\\_definicion\\_de\\_riesgo\\_implicaciones\\_para\\_su\\_reduccion](https://www.researchgate.net/publication/259289868_La_definicion_de_riesgo_implicaciones_para_su_reduccion)

- QUINONPREVENCIÓN. (s.f.) Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/prevencion-riesgos-laborales-prl>
- SALANOVA M, GRACIA F, PEIRÓ J. (1996) “Significado del trabajo y valores sociales en Tratado de psicología del trabajo.” Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis S.A.
- SALAS C, MELÍA J. (s.f.). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social. Recuperado en 16 de noviembre de 2018 en <https://www.uv.es/meliajl/Papers/2004SalasMelia.pdf>
- VARTIA M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and or organizational climate. European Journal of work and organizational psychology.

## **ANEXOS**

**Anexo No. 1:** Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTO DE INVESTIGACION																																																							
ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO														
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA																		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4											
Elaboración anteproyecto																																																							
Entrega anteproyecto decanatura																																																							
Asesorías																																																							
Revisión instrumentos																																																							
Encuentros grupo																																																							
Aplicación instrumentos																																																							
Tabulación de información																																																							
Resultados																																																							
Presentación formal del primer avance																																																							
Ajustes y correcciones del trabajo																																																							
Presentación formal de segundo avance																																																							
Ajustes al documento																																																							
Presentación formal tercer avance																																																							
Presentación final del ensayo de grado y entrega																																																							
Sustentación																																																							

**Anexo No. 2:** Encuesta realizada en el área comercial de Fiduprevisora.

CUESTIONARIO DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE FIDUPREVISORA					
GENERO	FEMENINO	MASCULINO			
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	UNION LIBRE	VIUDO	DIVORCIADO
NIVEL EDUCATIVO	BACHILLER	TECNOLOGO	UNIVERSITARIO	ESPECIALIZACION	MAESTRIA
TIEMPO EN LA EMPRESA	1 A 6 MESES	6 A 12 MESES	1 A 5 AÑOS	10 EN años	15 años en adelante
PREGUNTAS		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
1. ¿La empresa se preocupa por ofrecer un ambiente laboral indicado?					
2. ¿Fiduprevisora, se preocupa por la calidad laboral ya sea en (salud y prevención) de sus colaboradores?					
3. ¿Es frecuente el acoso laboral de Fiduprevisora?					
4. ¿Los conflictos en el área comercial se presentan con frecuencia?					
5. ¿Durante la jornada de trabajo existe algún factor como (iluminación, ruidos y sonidos), que le impidan desarrollar sus labores?					
6. ¿Su empresa se encarga desarrolla programas de bienestar enfocados en seguridad y salud en el trabajo?					
7. ¿Le comunican frecuentemente sobre los riesgos psicosociales en su empresa?					
8. ¿En el área comercial se han evidenciado conflictos interpersonales?					
9. ¿Usted considera que su carga laboral supera la de los demás compañeros de área?					
10. ¿Ha evidenciado alguna situación de bullying en Fiduprevisora?					
11. ¿Piensa usted que la estrategia comercial de Fiduprevisora es coherente para el cumplimiento de metas?					
12. ¿Con que frecuencia siente agotamiento físico o mental?					
13. ¿El incumplimiento de metas, le ha generado acoso laboral?					
14. ¿Se evidencia ausentismo en el área comercial?					
15. ¿El ambiente que ofrece el área comercial es sano para realizar sus labores?					
16. ¿Ha recibido capacitación sobre los riesgos laborales a los que se encuentra expuesto?					
17. ¿Su trabajo se ha convertido en tareas repetitivas?					
18. ¿Existe presión para el cumplimiento de metas comerciales?					
19. ¿La supervisión que ejerce su empresa sobre usted es alta?					
20. ¿En su área de trabajo le es fácil trabajar en grupo?					