

**DISEÑO DE UN PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA
CONTRIBUIR AL ADECUADO DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.**

ALANA AMIN MARTELO

DIANA MARRUGO CASTELLAR

IVONNE NARVAEZ NAVARRO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
CARTAGENA D.T.C.**

2011

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS
PSICOSOCIALES PARA CONTRIBUIR AL ADECUADO DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA**

ALANA AMIN MARTELO

DIANA MARRUGO CASTELLAR

IVONNE NARVAEZ NAVARRO

**Trabajo integrador presentado como requisito para optar al título de Especialistas en
Gerencia del Talento Humano**

DIRECTOR

LUIS CARLOS ARRAUT CAMARGO

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESPECIALIZACION GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

CARTAGENA D.T.C

2011

Cartagena de Indias D. T Y C. 8 de Agosto de 2011

Señores:

**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
La ciudad**

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el trabajo integrador titulado ***“Diseño de un programa preventivo de riesgos psicosociales para contribuir al adecuado desempeño laboral de los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA”*** desarrollada por las estudiantes Alana Amín, Ivonne Narvárez y Diana Marrugo en el marco de la especialización Gerencia del Talento Humano para optar al título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano, en la que me desempeñé cumpliendo la función de asesor.

Atentamente,

LUIS CARLOS ARRAUT CAMARGO

Coordinador Especialización

Asesor

Cartagena de Indias D. T y C. 8 de Agosto de 2011

Señores:

COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS

ESPECIALIZACION GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente nos permitimos someter a su consideración el trabajo integrador titulado “***Propuesta para el diseño de un programa preventivo de los riesgos psicosociales para contribuir al adecuado desempeño de los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA*** realizada en el marco de la especialización en Gerencia del Talento Humano, para optar al título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano.

Atentamente,

ALANA AMIN MARTELO

DIANA MARRUGO CASTELLAR

IVONNE NARVAEZ NAVARRO

TABLA DE CONTENIDO

TITULO.....	Pág.6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	Pág. 7
2. FOMULACION DEL PROBLEMA.....	Pág.10
3. OBJETIVO GENERAL.....	Pág.11
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	Pág.12
5. JUSTIFICACIÓN.....	Pág.13
6. MARCO TEORICO.....	Pág.14
6.1. Modelo Preventivo de los riesgos psicosociales Chimalli...	Pág.16
6.2. Antecedentes Legales.....	Pág.18
7. MARCO REFERENCIAL.....	Pág.20
7.1. Riesgos Psicosociales.....	Pág.20
7.2. Motivación.....	Pág.21
7.3. Estrés Ocupacional.....	Pág.23
7.4. Comunicación Asertiva.....	Pág.24
7.5. Acoso Laboral.....	Pág.25
7.6. Autoestima.....	Pág.26
8. METODO DE INVESTIGACIÓN.....	Pág.28
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	Pág.30
10. INSTRUMENTO.....	Pág.33
11. TABULACION DE RESULTADOS.....	Pág.37
11.1.Escala de Intervalos.....	Pág.38
12. CONCLUSION.....	Pág.39
13. DISEÑO DEL PROGRAMA EDUCATIVO Y DE PREVENCION RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA EMPRESA RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.....	Pág.41
14. PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA EMPRESA RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.....	Pág.43
15. BIBLIOGRAFIA.....	Pág.46

**DISEÑO DE UN PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES
PARA CONTRIBUIR AL ADECUADO DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE
LA EMPRESA RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

"La política preventiva es un proceso de todos"

Jorge Hernández P.

El buen funcionamiento de una organización depende en gran parte de contar con un capital humano fortalecido. Las personas que trabajan en una empresa deben ser consideradas como el activo más importante de la misma. La prevención de riesgos laborales aumenta el bienestar del trabajador y produce una mejor predisposición hacia su tarea y por lo tanto una mejor eficacia y rendimiento.¹

Teniendo en cuenta lo anterior es indispensable que toda empresa cuente dentro de sus políticas preventivas con un programa de salud ocupacional que abarque aquellos factores externos que afectan el desempeño laboral de los empleados.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo y con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización entre las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.²

La salud de la población trabajadora es uno de los componentes principales en el desarrollo de un país y así mismo refleja el estado del progreso de la sociedad,

¹ HERNANDEZ P. Jorge. LIBRO GUÍA DE GESTION DEL ESTRÉS LABORAL. ED. Aranzadi. 2010. p

² MANSILLA I. Fernando. MANUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: TEORIA Y PRACTICA.

por lo tanto mantener empleados sanos, física y mentalmente, satisfechos con la labor que realizan, estimula la producción y el sentido de pertenencia.

En Colombia existe la Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de Protección Social “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 riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”³. Debido a esto los riesgos psicosociales deben ser incluidos en las políticas preventivas de las organizaciones con el fin de procurar el bienestar de los empleados.

La empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA cuenta con un programa de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente la cual proyecta mantener un desempeño alto en los estándares de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente y para su implementación requiere del compromiso y colaboración de todos los trabajadores.

Esta entidad se dedica a realizar operaciones terrestres como:

- a. Apertura, cierre, vaciado y llenado de contenedores.
- b. cargue y descargue de camiones.
- c. Clasificación de mercancías.
- d. Toma de muestras y de improntas.
- e. Alquiler de carpas y montacargas.
- f. Zunchada de mercancías
- g. Movilización de mercancías
- h. Compra, venta y alquiler de servicios necesarios para la organización y desarrollo de su objeto social.

³ www.alcaldiadebogota.gov.co. DIARIO OFICIAL 47059 DE 23 DE JULIO DE 2008.

Esta empresa cuenta con un total de 15 trabajadores de planta y 9 vinculados a través de la empresa de servicios temporales, Recursos Empresariales Ltda.

Dada la naturaleza del negocio de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA, en esta solo se tiene en cuenta los factores de seguridad en el trabajo (físico, químico y biológico), de higiene industrial (mascarilla, incendios mecánicos y eléctricos) y ergonómicos (carga postural, manejo y transporte de carga, posiciones posturales) por lo tanto en este trabajo se busca evaluar los riesgos psicosociales presentes en la empresa.

De manera preliminar se realizó una entrevista con 10 empleados en la cual se abordaron los temas referentes al programa de salud ocupacional de la empresa, que permitió identificar cuáles serían los riesgos psicosociales posibles a evaluar, además de la recopilación de datos acerca de las capacitaciones que reciben mensualmente sobre prevención de cáncer de piel, higiene postural y manejo seguro de la carga, lesiones más frecuentes en manos, medidas preventivas, manejo seguro de herramientas, legislación y conceptos básicos de salud ocupacional, estilos de vida y trabajo saludable y prevención del uso de alcohol y sustancias psicoactivas y finalmente manejo adecuado de los desechos y conservación del medio ambiente.

Como resultado de dicha entrevista los riesgos psicolaborales a tratar en este estudio son la motivación, la comunicación asertiva, el estrés ocupacional, el acoso laboral y la autoestima.

Debido a que la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA no abarca los factores psicosociales en su programa de salud ocupacional esta investigación tiene como finalidad el DISEÑO DE UN PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA CONTRIBUIR AL ADECUADO DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA.

2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles deben ser las acciones que debe contemplar el programa de salud ocupacional de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA para prevenir dichos riesgos?

3. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa preventivo de los riesgos psicosociales para la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.** Determinar cuáles son los riesgos psicosociales actuales de la empresa
- 2.** Diagnosticar la presencia de los riesgos psicosociales en la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA a través de la escala likert
- 3.** Plantear un programa preventivo de riesgos psicosociales presentes en la empresa
- 4.** Proponer un plan de implementación a través de unas acciones específicas donde se lleve a cabo el programa preventivo de riesgos psicosociales de la empresa

5. JUSTIFICACION

Para prevenir los riesgos psicosociales de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA se está creando el programa de prevención de estos factores.

La idea es que el programa de salud ocupacional de la empresa mencionada se fortalezca en materia de riesgos psicosociales y tengan más en cuenta estos aspectos para el beneficio de sus empleados y de la misma organización.

Toda empresa debe tener un programa de salud ocupacional para darles seguridad y salud a sus empleados, que son el eje de toda organización.

Con este trabajo se espera contribuir a mejorar el ambiente laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, esto no quiere decir que no van a presentar en un momento determinado algún riesgo psicosocial, pero si se podrán prevenir y disminuir notablemente y se sentirán más a gusto en sus lugares de trabajo. Esto conlleva a que si se sienten bien consigo mismo podrán estar bien con los demás y con el entorno laboral.

Además se busca que este proyecto sea de todo funcionamiento e interés para la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO LTDA y ayude a prevenir los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la organización.

Se pondrán en práctica los conocimientos adquiridos en la especialización de Gerencia del Talento Humano en los módulo de Desarrollo de Personal más específicamente en el tema de diseño de un programa que es lo que trata este trabajo integrador, Derecho laboral con el estudio de la ley 2646 expedida por el ministerio de protección social y el tema de acoso laboral y Salud Ocupacional con el tema de salud y seguridad de los empleados en las empresas y con los subprogramas de seguridad e higiene industrial.

6. MARCO TEORICO

En cuanto a los riesgos psicosociales se han establecido varias teorías, pero solo dos han aportado pruebas ya que se ha hecho estudios con población trabajadora sana y enferma. Estas teorías son: demanda-control-apoyo social, formulada por Karasek y la otra es esfuerzo-recompensa, formulada por Siegrist.⁴

Según estas teorías se distinguen cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

- **El exceso de exigencias psicológicas del trabajo**, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
- **La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo**, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.
- **La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo**, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
- **Las escasas compensaciones del trabajo**, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

⁴ www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1974

Para las mujeres existe otro factor de riesgo psicosocial: **la doble presencia**. Las mujeres siguen realizando el trabajo doméstico y familiar, ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Las mujeres aparte que tienen que trabajar en las empresas llega a sus casas a seguir laborando y esto requiere a veces muchas enfermedades pues no descansan lo necesario.

6.1. MODELOS PREVENTIVOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CHIMALLI⁵

Para Chimalli, la prevención es como un proceso que requiere que el promotor facilite la organización solidaria alrededor de una causa común.

El objetivo es motivar a las personas para ampliar el conocimiento y adquirir instrumentos.

La prevención se hace diariamente.

La teoría de la resiliencia está basada en amplios conocimientos teóricos sobre mecanismos que utilizan las personas que sufren algún mal, estos conocimientos han sido sistematizados por diversos autores, entre ellos Boris Cyrulnick, llamado el padre de la resiliencia y otros autores que enfatizan que las personas que sufren son enfatizadas en sus carencias.

La investigación del diseño del modelo Chimalli se basa en los diagnósticos de riesgo psicosocial. Los datos muestran que la experimentación con drogas y su uso regular están asociados a la vulnerabilidad psicosocial en conductas relacionadas con el inadecuado manejo de la sexualidad, actos antisociales, eventos negativos, empleo, estilo de vida, salud, etc.

Se cuenta con trabajos de investigación, que analizan resultados de 26 estudios que se llevan a cabo en 52,404 estudiantes mexicanos distribuidos en 26 muestras representativas de las distintas entidades estatales. Los datos muestran la relación entre consumo y vulnerabilidad, lo que apoya la aproximación psicosocial del modelo Chimalli. Esta es la base para sostener que Chimalli no es

⁵ Ma. Elena Castro Sariñara. Directora Gral. Del Instituto de Educación Preventiva y atención de Riesgos. AC.
Jorge Llanes Briceño. Presidente de la Junta Directiva.
Mónica Margain Castro. Diseño y elaboración de Materiales Preventivos.

un modelo únicamente para programas de adicciones sino que también sirve para modelo de prevención de riesgos psicosociales.

Los cuatro componentes del modelo son:

1. La participación comunitaria a través de la formación de redes voluntarios identificados con la causa Chimalli
2. La reunión de participantes para el aprendizaje de habilidades para la vida
3. La autoevaluación para el diagnóstico y el análisis de resultados, proceso e impacto de cada plan de acción en cada comunidad con los instrumentos utilizados por el modelo
4. El proceso de transferencia tecnológica a los miembros de la red.

El modelo hoy día se está aplicando en una gran cantidad de programas preventivos institucionales.

Las categorías para llevar a cabo el plan de acción del programa son las siguientes:

- identificación con a causa por parte de la comunidad
- Identificación con la causa por parte del promotor
- vinculación con la comunidad
- formato de la RED
- grado de organización de la red

6.2. ANTECEDENTES LEGALES

NORMA.

En Colombia existe una ley expedida por el Ministerio de Protección Social mediante la cual se obliga a realizar la medición de riesgos psicosociales en las organizaciones del país.

Resolución 2646 de 2008⁶

Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo:

Establece los parámetros que ayuden a identificar las responsabilidades en materia de exposición de los trabajadores a estos factores como consecuencia del estrés ocupacional, estableciendo medidas de evaluación, prevención, estudio y manejo del riesgo psicosocial.

Su busca el 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.

La presente resolución se aplica a los empleados públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes, contratantes de personal en modalidad de contrato civil, comercial o administrativo.

En los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989, unas de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

El decreto 1832 de 1994, establece la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1º: trabajos con sobrecarga cuantitativa,

⁶ Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008

mucho trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión.

En el capítulo II, artículo 5, de la presente resolución 2646, se busca identificar y evaluar los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la empresa y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales influyen en la salud y desempeño de las personas.

El artículo 6 busca establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

El artículo 13 establece las intervenciones de los factores psicosociales que debe tener unos criterios mínimos a tener en cuenta los empleadores en el trabajo y las ARP para llevar a cabo la asesoría:

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia y de los trabajadores
2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los interesados o afectados
3. Realización de actividades educativas con los trabajadores
4. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitaran el conocimiento y motivación de los trabajadores sobre factores que afectan su salud y bienestar

7. MARCO REFERENCIAL.

7.1. RIESGOS PSICOSOCIALES.

Las organizaciones actuales han dejado atrás los métodos tradicionales de administración, y han dado paso al cambio. Todo esto respondiendo a las nuevas exigencias del mercado que requieren empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad en cada uno de sus procesos. Teniendo en cuenta estos cambios, el recurso humano ha tomado relevancia dentro de lo que respecta a la evolución de los procesos tanto productivos como administrativos, pues ya no se requiere únicamente de la mano de obra sino de la capacidad de análisis de los empleados para sortear situaciones que se puedan presentar dentro de su labor diaria, aparte de procurar que su desempeño sea cada vez mejor.

Por esta situación los riesgos psicosociales han empezado a ocupar un lugar importante en los planes de prevención de las organizaciones abiertas al cambio en donde el capital humano es un socio de valor para la empresa.

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales en las que se encuentra un trabajador, también son definidos como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).”⁷

Teniendo en cuenta que el objeto de estudio de este trabajo son los riesgos psicosociales a los que está expuesta la clase trabajadora, específicamente cinco de ellos, a continuación serán definidos.

⁷ MANSILLA I. Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Cap. 1 Factores de Riesgo Psicosociales. Valencia, España.

7.2. MOTIVACION

Existen numerosas definiciones para el término *motivación*. Sin embargo todas tienen en común que la motivación “es el conjunto de fuerzas o impulsos que incitan al individuo a comportarse de determinada manera”⁸. Este se trata de un concepto en el cual influyen factores internos y factores externos que conllevan a que el individuo adopte determinada conducta.

Es por esto que la motivación juega un papel trascendental en el desarrollo del personal de la empresa porque en la medida en que este se sienta identificado y valorado, responderá realizando su mejor esfuerzo para consolidar la organización día a día.

Es muy importante reconocer la motivación como una estrategia que contribuye con el manejo del personal ya que permite crear una cultura organizacional y construir una empresa sólida y confiable ante los clientes y empleados.

Para entender mejor la relación entre motivación y conducta Chiavenato⁹ expone que existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

- El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.

⁸ DOLAN Shimon L. MARTIN Irene. Los diez mandamientos par la dirección de personas. Ed. Gestión 2000, Barcelona.2000. pag. 30-31

⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los Recursos Humanos. Ed. McGraw Hill. Colombia, 1994. Pág. 13-16

- El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

De acuerdo a lo anterior, la conducta humana siempre ha estado y estará orientada a dar respuestas a estímulos y hacia la consecución de objetivos ya sean personal o por el bienestar común.

Pero aproximándonos hacia el ámbito en que se desarrolla el presente trabajo, el cual corresponde al campo organizacional, un concepto de motivación que se acerca de manera más acorde el propuesto por Mitchell¹⁰ en 1982, es en el cual se dice que la motivación son “aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos”. Por lo tanto, se da respuesta a los estímulos dados por parte de la organización trabajando fuertemente por alcanzar los objetivos de la empresa.

¹⁰ Artículo publicado en la web. [www.articulosinformativos.com/Motivacion Del Personal Mitchell SD](http://www.articulosinformativos.com/Motivacion%20Del%20Personal%20Mitchell%20SD).

7.3. ESTRÉS OCUPACIONAL

Los cambios empresariales que se viven en la actualidad exigen que las organizaciones vayan a toda marcha. Por esto el estrés ocupacional se manifiesta más a menudo y es una grave amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia, el buen funcionamiento de las empresas.

El estrés en el trabajo o estrés ocupacional se puede definir como “como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.”¹¹

El estrés de origen ocupacional es generado por la interacción de múltiples factores a los que están expuestos los trabajadores, incluyendo desde los que provienen del espacio físico hasta los extra laborales, “entre éstos se ha descrito: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género”¹²

7.4. COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos decir. La comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo nuestro mensaje de una forma clara con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado.

¹¹ www.saludseguridadyalgomas2.blogspot.com

¹² Artículo Revista Médica de Chile. Estrés Ocupacional en personal de salud. Edición n° 12. Santiago. 1999.

La persona que se comunica asertivamente es aquella que permite dar a entender de forma clara sus ideas; por lo tanto al comunicarse da a conocer sus opiniones, pensamientos y sentimientos, haciéndolos valer y respetando los de los demás.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones con las demás personas. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos.¹³

Aunque la comunicación asertiva tiene un porcentaje de éxito alto no olvidemos que no hace magia, aumenta nuestro éxito pero no nos lo asegura el 100% del tiempo.

Parece una tontería, pero la comunicación asertiva es de una importancia trascendental en nuestras vidas y marca la diferencia en la vida de las personas. Con toda seguridad una persona asertiva y que sabe emplear bien la comunicación asertiva con toda seguridad tendrá una vida mucho más satisfactoria porque entre otras cosas:

- Tiene más probabilidades de éxito con el sexo opuesto al ser más decidido y atrevido
- Mayores probabilidades de ser mejor remunerado en su trabajo y ascender
- Se saldrá más con la suya y será más feliz

Las personas que hacen buen uso de una comunicación asertiva transmiten sin titubeos correctamente lo que quieren y mientras otras muchas personas pasarían indiferentes las personas asertivas se hacen valer y exigen lo que creen que es correcto para ellos¹⁴.

¹³ www.competenciaslaborales.net COMPETENCIAS LABORALES Y PREVENCIÓN DEL RIESGO. COMUNICACIÓN ASERTIVA

¹⁴ Revista-digital /comunicación-asertiva.

7.5. ACOSO LABORAL

El acoso laboral es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, jefe o superior jerárquico o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.

La ley 1010 de 2006, fue creada con el fin de combatir el acoso laboral y proteger tanto al empleado como a los empleadores. El acoso laboral es un problema que se ha vuelto muy común en el entorno laboral y cuyo principal problema está en el hecho de que sus víctimas no son conscientes que lo padecen hasta que es muy tarde.

Las conductas que se presumirán de acoso laboral siempre y cuando puedan ser demostradas son:

- Actos de agresión física
- Injurias y expresiones ultrajantes sobre la persona con referencia a aspectos de raza, genero, origen familiar o nacional, preferencias políticas o estatus social
- Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en públicos
- Expresar en presencia de compañeros de trabajo amenazas de despidos injustificados

El acoso laboral como riesgo psicosocial podría ser confundido con otra manifestación patológica denominada “síndrome del trabajador quemado”, o burn out.¹⁵

¹⁵ es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral

El acoso laboral, al producirse, debe ser comprobable. A pesar de que puede llegar a utilizar tácticas muy sutiles y que las conductas de acosos llegan a tener un carácter clandestino, por no dejar huellas externas ni contar con testigos dispuestos a revelar lo que han presenciado, el ámbito de la evaluación de acoso en el trabajo debe ser prioritariamente algo objetivo y no subjetivo.

7.6. AUTOESTIMA

La autoestima es quererse a uno mismo y querer a los demás. Significa saber que eres valioso, digno, que vales la pena y que eres capaz, y afirmarlo. Implica respetarte a ti mismo y enseñarle a los demás a hacerlo.

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. Es la percepción evaluativa de sí mismo.¹⁶

La importancia de la autoestima tiene que ver con nuestro ser, nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Puede afectar nuestra manera de estar y actuar en el mundo y de relacionarnos con los demás.

Abraham Maslow, en su jerarquía de necesidades humanas, describe la necesidad de aprecio que se divide en dos aspectos, el aprecio que se tiene uno mismo (amor propio, confianza, pericia) y el respeto y estimación que se recibe de otras personas (reconocimiento, aceptación, etc).¹⁷

¹⁶ BONET José Vicente. Se amigo de ti mismo: manual de autoestima. 1997. Ed. Sal Terrae. Maliaño (Cantabria, España).

¹⁷ es.wikipedia.org/wiki/Autoestima

La baja autoestima está presente en todo lo que nos rodea, a medida que nos desarrollamos desde que somos niños, la sociedad nos pone etiquetas de lo que está bien y de lo que no lo es. Esto muchas veces sin tener en cuenta los buenos valores que como seres humanos debemos poner en práctica.

Las técnicas para mejorar la autoestima son las siguientes:

- Escúchate a ti mismo más que a los demás
- Convierte lo negativo en positivo
- Date una oportunidad y reconoce tus cualidades
- Acéptate tal como eres, sin aprobar dentro de ti los comportamientos bajos
- Acepta tus sentimientos
- Cuida de ti mismo
- Atiende tus necesidades

8. METODO DE INVESTIGACION

Diseño de Investigación:

El diseño utilizado en esta investigación es de tipo no experimental debido a que esta se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables dependientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas

En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo de dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron al igual que sus efectos. Hernández (2003).

Enfoque Metodológico:

El enfoque metodológico utilizado en esta investigación es de tipo cuantitativo. En los estudios cuantitativos, se utiliza la recolección o análisis de datos para contestar preguntas de investigación y contestar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. El enfoque cuantitativo pretende acotar la información. Hernández (2003)

Tipo de Investigación:

Con el fin de realizar esta investigación dando cumplimiento a su objetivo general, se considera adecuado un tipo de investigación descriptiva. Los diseños de investigación descriptiva recolectan información en un solo momento, en un tiempo único, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Dankhe (1986) por Hernández Sampieri (1991).

Participantes: Se seleccionaron los 14 empleados de la empresa Raymundo Díaz Junco para la aplicación de la escala likert.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSO HUMANO	RECURSO TECNICO
Marzo 15 de 2011	1ra. Reunión del equipo de investigación.	Seleccionar el tema de investigación.	Equipo de investigación.	
Marzo 21 de 2011	Propuesta de estudio sobre riesgos psicosociales.	Analizar la posibilidad de realizar un estudio sobre riesgos psicosociales y dar inicio al trabajo integrador.	Equipo de investigación.	Libros y Documentos Documentos virtuales Internet Computadores.
Abril 6 de 2011	Reunión con asesora en Salud Ocupacional.	Seleccionar posible empresa para realizar la investigación.	Equipo de investigación. Asesor externo	
Abril 18 de 2011	1ra. Visita a la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.	Solicitar la autorización para realizar la investigación e identificar posible problemática.	Equipo de investigación. Personal Administrativo de la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.	
Mayo 3 de 2011	Aplicación de entrevista a los empleados de la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.	Realizar un diagnóstico preliminar para identificar la posible problemática y conocer el programa de salud ocupacional de la empresa.	Equipo de investigación. Personal de la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.	Documentos institucionales: - Historia - Misión - Visión - Programa de salud ocupacional Herramienta de recolección de datos: formato de entrevista.
Mayo 9 de 2011	Planteamiento del problema	Elaborar un programa preventivo sobre riesgos	Equipo de investigación.	

		psicosociales en la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.		
Mayo 25 de 2011	Reunión con asesor de trabajo integrador Luis Carlos Arraut.	Delimitar el tema para enfocar de manera adecuada la investigación.	Equipo investigador Asesor	Documento propuesta de trabajo integrador.
Junio 1 a 19 de 2011	Elaboración de propuesta de trabajo integrador.	Plantear los objetivos y estructurar los soportes teóricos de la investigación.	Equipo de investigación.	Libros, documentos Artículos virtuales Internet Computador
Junio 29 de 2011	Entrega del 1er. Informe (avance de investigación)	Evaluar la propuesta de estudio para hacer las correcciones pertinentes.	Equipo de investigación. Docente Fabián Gazabon.	Documento propuesta de trabajo integrador.
Julio 1 de 2011	Tutoría	Revisar la propuesta de trabajo integrador y socializar las correcciones sugeridas.	Equipo de investigación. Docente Fabián Gazabon.	Documento propuesta de trabajo integrador.
Julio 18 de 2011	Reunión equipo de investigación.	Realizar correcciones previamente hechas durante la tutoría.	Equipo de investigación.	Libros, documentos Internet Computadoras.
Julio 28 de 2011	2da. Visita a la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.	Programar asistencia del equipo de investigación en capacitaciones sobre salud ocupacional.	Equipo de investigación.	Documento de programación de actividades de salud ocupacional.
Agosto 4 de 2011	Elaboración de la escala likert	Determinar aspectos a medir para determinar los riesgos psicosociales q los que están expuestos los empleados.	Equipo de investigación	Computadoras

Septiembre 7 de 2011	Reunión del equipo de investigación	Revisión del trabajo integrador.	Equipo de investigación	Documento propuesta de trabajo integrador. Computadoras
Septiembre 20 de 2011	Tabulación y Análisis de los resultados de la escala likert.	Identificar las principales necesidades de los empleados para la posterior elaboración del programa preventivo de riesgos psicosociales	Equipo de investigación	Instrumento escala likert aplicada a los empleados de la empresa Computadoras
Enero 14 de 2012	Reunión del equipo de investigación	Elaboración del diseño de un programa preventivo de riesgos psicolaborales de la empresa Raymundo Díaz Junco	Equipo de investigación	Documento propuesta de trabajo integrador Análisis de resultados computadoras
Febrero 8 de 2012	Tutoría con Asesor Luis C. Arraut.	Revisar el trabajo integrador.	Equipo de investigación Asesor Luis C. Arraut.	Documento propuesta de trabajo integrador.

10. INSTRUMENTO.

La Escala Likert

Se basa en la escala de Thurstone, aunque a diferencia de esta, se trata de una escala ordinal.

Una escala de Likert consta de un gran número de ítems, que se consideran relevantes para la opinión a evaluar. Estas afirmaciones no se basan en la escala de Thurstone, aunque a diferencia de esta, no se trata de ser ambigua y expresan aprobación o rechazo al objeto de estudio. Los sujetos responden a estas afirmaciones seleccionando un punto en una graduación del continuo asentamiento-rechazo (aprobación total, aprobación con ciertos reparos, posición no definida, desaprobación en ciertos aspectos, desaprobación total). El índice total de actitud se obtiene con la suma de las actitudes parciales vertidas en cada respuesta.

Los pasos principales que se siguen para la construcción de una escala de Likert, según Briones (1990), son los siguientes:

- Definición nominal de la actitud o variable que se va a medir.
- Recopilación de ítems o indicadores de esa variable.
- Determinación de las Puntuaciones dadas a las categorías de ítems.
- Aplicación de la escala provisoria a una muestra apropiada y cálculo de las puntuaciones escalares individuales.
- Análisis de los ítems utilizados para eliminar los inadecuados.
- Categorización jerárquica de la escala.
- Cálculo de la confiabilidad y validez de la escala.

Definición nominal de la actitud a medir

Para el propósito de la encuesta que se propone, Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales en las que se encuentra un trabajador, también son definidos como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).”¹⁸

los riesgos psicosociales han empezado a ocupar un lugar importante en los planes de prevención de las organizaciones abiertas al cambio en donde el capital humano es un socio de valor para la empresa.

Recopilación de ítems: Para esta encuesta se seleccionaron veinticinco ítems utilizando una escala de medida ordinal. Para cada variable se asignaron cinco ítems con actitud positiva y cinco ítems con actitud negativa.

Los factores psicolaborales tenidos en cuenta en la escala son; Manejo del estrés, Comunicación asertiva, Motivación, autoestima y acoso laboral.

Según Padua (1994) y Nunnaly (1970), los ítems seleccionados deben tener las siguientes características:

- Apuntar al presente
- Evitar dar demasiada información sobre los hechos, o aquellos que puedan ser interpretados Como tales.
- No ser ambiguos.
- Ser relevantes a la actitud que se quiere medir

Los ítems deben representar opiniones favorables o desfavorables. No sirven ítems de posición neutra.

¹⁸ MANSILLA I. Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Cap. 1 Factores de Riesgo Psicosociales. Valencia, España.

- No usar ítems con los cuales todos o nadie esté de acuerdo
- Los ítems deben estar formulados en lenguaje claro y simple, no deben exceder las 20 palabras y deben contener una sola frase lógica.
- Los ítems positivos y negativos deben combinarse en una proporción aproximada de 50%-50%.
- No es necesario exceder de los 40 ítems

Las afirmaciones pueden tener dirección favorable o positiva y desfavorable o negativa. Y esta dirección es muy importante para saber como se codifican las alternativas de respuestas.

Si la afirmación es positiva, significa que califica favorablemente al objeto de actitud, y entre los sujetos estén mas de acuerdo con la afirmación, su actitud es más favorable.

Por lo tanto, cuando las afirmaciones son positivas se califican comúnmente de la siguiente manera

- (5) Muy de acuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (1) Muy en desacuerdo.

Si la afirmación es negativa significa que califica desfavorablemente al objeto a registrar en este caso el factor psicolaboral, y entre los sujetos estén mas de acuerdo con la afirmación, su actitud es menos favorable, esto es, mas desfavorable.

- (1) Muy de acuerdo.
- (2) De acuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) En desacuerdo.
- (5) Muy en desacuerdo.

Manera de aplicar la escala:

Auto administrada: Se le entrega la escala a cada participante y este marca respecto a cada afirmación, la categoría que mejor describe su reacción o respuesta. Es decir, marca su respuesta.

Resultados:

Para obtener el promedio de los resultados de la escala Likert se aplicó la fórmula PT/NT , en donde PT es la puntuación total de la escala y NT es el número de afirmaciones, esto con el fin de saber si la actitud a evaluar en este caso los riesgos psicosociales son favorables o desfavorables.

Los factores que se escogieron para evaluar en la empresa Raymundo Díaz Junco fueron los siguientes:

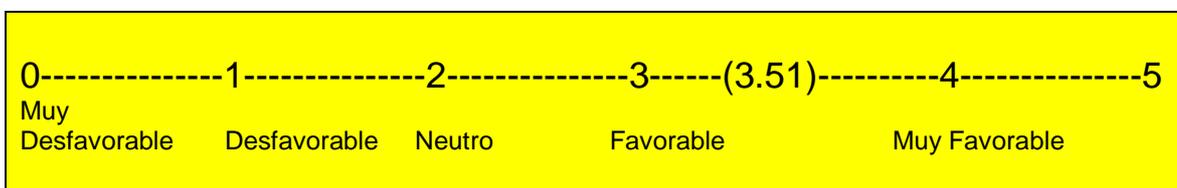
- 1. acoso laboral
- 2. motivación
- 3. comunicación asertiva
- 4. autoestima
- 5. manejo del estrés

11. TABULACION DE RESULTADOS

Sujetos	Manejo del Estrés	Comunicación Asertiva	Motivación	Autoestima	Acoso Laboral	PTJE TOTAL
1	11	18	10	16	4	59
2	19	20	14	11	5	69
3	20	8	8	15	4	55
4	19	20	9	15	5	68
5	17	18	12	11	5	63
6	17	15	12	14	7	65
7	20	18	10	14	5	67
8	20	19	19	20	4	82
9	13	15	13	15	7	63
10	17	18	13	20	6	74
11	15	17	13	16	6	67
12	20	14	13	15	4	66
13	18	15	11	19	7	70
14	20	15	10	13	8	66
PT=Puntaje total por factores	246	230	167	214	77	934
NT=N de RTAS	NT=70	NT=70	NT=70	NT=70	NT=70	NT=350
PT/NT	246/70=3.51	230/70=3.28	167/70=2.38	214/70=3.05	77/70=1.1	934/350=2.66

11.1. ESCALA DE INTERVALOS.

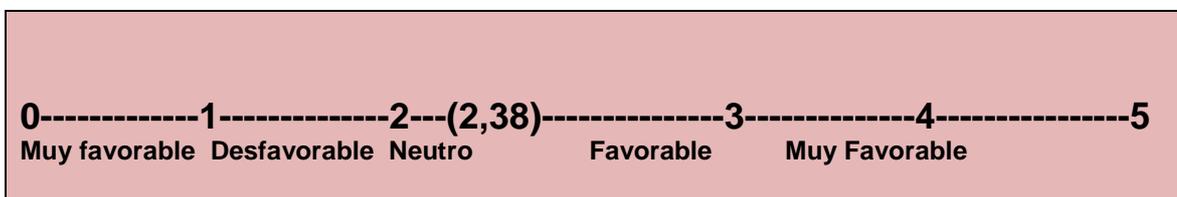
Manejo del estrés:



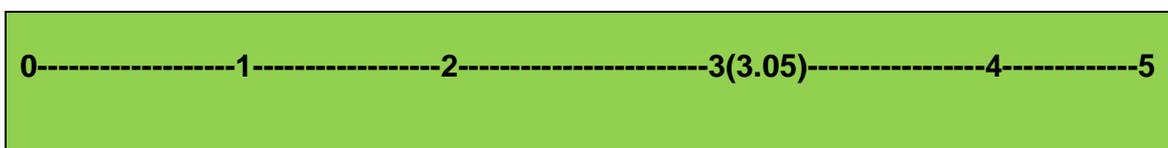
Comunicación Asertiva:



Motivación:



AUTOESTIMA



12. CONCLUSION.

Análisis Cualitativo por factor:

El factor de motivación se encuentra por debajo de la media lo que nos indica que existe posible desmotivación por parte de los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA. Por lo tanto el programa de prevención debe hacer énfasis en este factor psicosocial.

El factor de acoso laboral se encuentra por debajo de la media, este resultado se interpreta como positivo ya que los empleados no se sienten acosados laboralmente lo que contribuye al buen desempeño de sus labores dentro de la empresa y permite un clima de confianza entre ambas partes.

Los factores de comunicación asertiva, manejo del estrés y la autoestima se encuentran en el intervalo de la media. Esto nos indica que es necesario reforzar estos tres aspectos con el fin de garantizar el bienestar físico y emocional de los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.

Análisis cualitativo de la sumatoria total de las respuestas de los sujetos que contestaron la escala sobre el número total de las afirmaciones

El análisis de la sumatoria total de los resultados del grupo de empleados se encuentran por debajo de la media, esto nos dice que los factores psicolaborales de la empresa no son atendidos o tenidos en cuenta en el programa de salud ocupacional y por ende se hace necesario realizar un programa a nivel de prevención de factores psicolaborales en la organización, ya que cuando se manifiesta de forma inapropiada entre los empleados, esto se vera reflejado en un inadecuado desempeño laboral y un negativo clima organizacional.

Después de analizar las tabulaciones de la escala likert se hace necesario aplicar una prueba de motivación para conocer las condiciones motivacionales internas y externas como también los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas de los empleados en la empresa Raymundo Díaz Junco. La prueba utilizada es el cuestionario para la motivación del trabajo de Fernando Toro.

Las condiciones motivacionales internas tienen 5 variables representativas como son: el logro, el poder, la afiliación, la autorrealización y el reconocimiento. Los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo son: la dedicación a la tarea, la aceptación de la autoridad, la aceptación de normas y valores, la requisición, la expectativa. Las condiciones motivacionales externas son: la supervisión, grupo de trabajo, contenido de trabajo, salario y promoción.

13. DISEÑO DEL PROGRAMA EDUCATIVO Y PREVENTIVO DE LOS RIESGOS PSICOLABORALES PARA LA EMPRESA RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.

Como primer paso para ejecutar este diseño educativo se debe aplicar el cuestionario de motivación para el trabajo, siendo este un instrumento psicológico diseñado para identificar y valorar objetivamente 15 factores de motivación. El cuestionario consta de 3 partes así:

1. Conformada por 5 grupos de ítems. Esta parte está diseñada para proveer un perfil de **condiciones motivacionales internas**, a través de 5 factores que son: logro, poder, afiliación, autorrealización, conocimiento
2. Contiene 5 ítems para conformar el perfil **de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo**. Esta parte está representada por los siguientes 5 factores: dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición, expectación.
3. Igual que los anteriores está conformada por 5 ítems que proporcionan un perfil de incentivos valorados por la persona **o condiciones motivacionales externas** representados por los factores: supervisión, grupo de trabajo, contenido del trabajo, salario, promoción.

Después de haber obtenido los resultados de este cuestionario se pueden sugerir y proponer diversos talleres de las condiciones motivacionales que se encuentren por debajo de la media como los que mencionamos a continuación.

Programa educativo para prevenir los riesgos psicosociales.

Actividad	Tema	Gente	Responsable	Valor	Hora	Fecha
Taller	Motivación personal	Todo el personal	Expositor Externo	\$150/hora	8am-12pm	Sábado 7 de Abril de 2012
Conferencia	Manejo del estrés laboral	Todo el personal	Psicóloga	\$150/hora	9am-11am	Sábado 21 de Abril de 2012
Taller	Comunicación asertiva	Todo el personal	Comunicador social y psicólogo	\$150/hora	8am-12pm	Sábado 5 de Mayo de 2012
Curso	autoestima	Todo el personal	Expositor externo	\$150/hora	8am-12pm	Sábado 19 de Mayo- Sábado 26 de Mayo de 2012
Foro y cierre del programa	Proyecto de vida	Todo el personal	Gerente de la empresa y expositor externo	\$150/hora	Viernes 2-5pm – Sábado 8am - 12pm	Viernes 1 de Junio de 2012- Sábado 2 de Junio de 2012

14. PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.

Tiene como objetivo la identificación, reconocimiento y prevención de los riesgos psicosociales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la integridad física y emocional de los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA.

Sus principales actividades son:

- Realizar la Sensibilización previa a la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales con el grupo de empleados
- Brindar Asesoría y orientación psicológica (individual/grupal) para los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA con el fin de garantizar la salud mental y emocional de estos.
- Implementación de técnicas para el Manejo del estrés tales como:
 - Identificación de situaciones generadoras de estrés ocupacional
 - Técnicas corporales para controlar el estrés como respiración, control corporal, ritmo y equilibrio.
 - Controlar el exceso de ruido, brindar una adecuada infraestructura e iluminación.
 - Implementar pausas activas durante las horas laborales.

- Promover el buen desarrollo de la Comunicación asertiva dentro de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA a través de:
 - La escucha activa para entender la comunicación desde el punto de vista de quien habla.
 - Identificación de situaciones en las cuales se quiere ser asertivo.
 - Desarrollo del lenguaje corporal adecuado
 - Descripción de situaciones problemáticas.

- Fomentar un Estilo de vida saludable entre los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA mediante espacios que promuevan el deporte, la recreación y la integración del núcleo familiar de los empleados.

- Contribuir al Autocuidado y una buena autoestima de los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA valorando su esfuerzo y reconociéndolos como miembros fundamentales de la organización para garantizar su satisfacción laboral y mejorar su desempeño.

- Prevención de acoso laboral dentro de la organización a través de las siguientes medidas:
 - Socializar a los empleados de la empresa RAYMUNDO DÍAZ JUNCO Y CIA LTDA las conductas que configuran acoso laboral de acuerdo a la normatividad.
 - Todos los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA deberán comunicar a la dirección cualquier situación anómala detectada en la empresa que se pueda configurar como acoso laboral
 - Promover el respeto y la tolerancia entre los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA

- Motivar a los empleados con el fin de lograr un mejor desempeño laboral, compromiso, responsabilidad y una mayor creatividad.
 - Identificar las necesidades motivacionales de los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA
 - Desarrollar talleres de motivación dirigidos a todo personal de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA
 - Brindar oportunidades de desarrollo y autorrealización a través de nuevos retos laborales y mayor autonomía.
 - Darles reconocimiento por sus logros teniendo en cuenta la diferentes formas del mismo (compensación económica, días de descanso, reconocimiento ante sus compañeros)
 - Mostrar interés en los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA
 - Reconocer a los empleados de la empresa RAYMUNDO DIAZ JUNCO Y CIA LTDA como socios de valor otorgándoles mayor participación y permitiéndoles expresar sus ideas y pensamientos.

15. BIBLIOGRAFIA

- Artículo Revista Médica de Chile. Estrés Ocupacional en personal de salud. Edición n° 12. Santiago. 1999.

- Artículo publicado en la web. [www.articulosinformativos.com/Motivacion Del Personal Mitchell SD](http://www.articulosinformativos.com/Motivacion%20Del%20Personal%20Mitchell%20SD).

- CASTRO Margain Mónica. Modelo Preventivo de Riesgos Psicosociales Chimalli Diseño y elaboración de Materiales Preventivos.

- CASTRO Sariñara Ma. Helena. Preventivo de Riesgos Psicosociales Chimalli Directora Gral. Del Instituto de Educación Preventiva y atención de Riesgos. AC.

- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los Recursos Humanos. Ed. McGraw Hill. Colombia, 1994. Pág. 13-16

- DOLAN Shimon L., MARTIN Irene. Los diez mandamientos par la dirección de personas. Ed. Gestión 2000, Barcelona.2000. Pág. 30-31

- HERNANDEZ P. Jorge. LIBRO GUÍA DE GESTION DEL ESTRÉS LABORAL. ED. Aranzadi. 2010.

- LLANES Briceño Jorge. Modelo Preventivo de Riesgos Psicosociales Chimalli. Presidente de la Junta Directiva.

- MANSILLA I. Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Cap. 1 Factores de Riesgo Psicosociales. Valencia, España.
- www.alcaldiadebogota.gov.co. DIARIO OFICIAL 47059 DE 23 DE JULIO DE 2008
- www.geocities.com/amirhali/_fpclass/AUTOESTIMA.htm
- www.istas.net/web/index.asp?idpagina=197
- www.lared.com.co/kitdeherramientas/Articulos/acosoLaboral
- www.saludseguridadyalgomas2.blogspot.com

ANEXOS

ANEXO 1.

Entrevista realizada a los empleados de la empresa Raymundo Díaz Junco Ltda.

2. ¿Conoce usted el programa de salud ocupacional de la empresa?
3. ¿Cómo se siente dentro de la empresa?
4. ¿considera usted que la empresa se preocupa por brindar capacitaciones en seguridad y salud de sus empleados?
5. ¿Cada cuanto la empresa ofrece capacitaciones en salud y seguridad?
6. ¿considera usted que la empresa reconoce su labor?
7. ¿Qué aspectos de la empresa le gustaría mejorar?

Edad _____
Sexo _____

Cargo _____

FRECUENCIA	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1. Tiene dificultad para dormir?				
2. Ha tenido que ausentarse en el último año de trabajo?				
3. Le sudan las manos con frecuencia?				
4. Sufre usted de ataques de pánico?				
5. Se siente usted deprimido?				

FRECUENCIA	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
6. Existe una adecuada comunicación entre sus compañeros de trabajo y jefes?				
7. Expresa fácilmente usted sus emociones?				
8. La comunicación dentro de la empresa es efectiva?				
9. El puesto de trabajo o el tipo de ocupación lo obligan a permanecer aislado?				
10. Cuando se trabaja en grupo o con otras dependencias existe colaboración?				

FRECUENCIA	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
11. Se siente usted motivado cada mañana para realizar su trabajo?				
12. Existen incentivos dentro de su empresa?				
13. Existen planes de carrera?				
14. Recibe formación profesional por parte de su empresa?				
15. Su trabajo es rutinario?				

FRECUENCIA	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
16. Se siente usted importante dentro de la empresa?				
17. Su empresa reconoce los meritos de su trabajo?				
18. Tienen en cuenta sus opiniones?				

19. Tiene usted estabilidad laboral?				
20. Tiene usted sentido de pertenencia dentro de la empresa?				

	FRECUENCIA	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
21. Recibe usted maltrato laboral?					
22. En su lugar de trabajo siento temor y no sabe por qué?					
23. Se trona agresivo con frecuencia?					
24. Presenta alteraciones en la voz?					
25. Se siente amenazado en s lugar de trabajo?					

**POR FAVOR VERIFIQUE QUE HAYA RESPONDIDO TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS**