

Fecha de elaboración: 23.04.2021			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto de investigación: X
Título: Identificación de los Factores Psicosociales asociados a la Alta Rotación de Personal en una Empresa de Servicios Inmobiliarios de la Ciudad de Bogotá.			
Autor(es): María Fernanda Camacho Suarez.			
Tutor(es): Kenia Marcela González Pedraza			
Fecha de finalización: 12.04.2021			
Temática: Factores de Riesgo Psicosocial			
Tipo de investigación: Mixta			
Resumen:			
<p>Existen diferentes factores que influyen en la rotación de personal, entre ellos los factores psicosociales, los cuales a su vez pueden ser mediados por diferentes aspectos de la organización, del clima laboral, estrés, cargas emocionales, etc. El presente estudio busca determinar los factores psicosociales que influyen en la rotación de personal en una empresa que ofrece servicios inmobiliarios en la ciudad de Bogotá; este, fue diseñado de manera mixta implementando los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial de la Universidad Javeriana aplicados a los trabajadores desvinculados de la organización y una entrevista semiestructuradas a la alta dirección; encontrando que los Factores Intralaborales tales como el salario, el sentimiento de inestabilidad laboral, las relaciones sociales en el trabajo, las características del liderazgo, la claridad y consistencia del rol y las demandas de trabajo son factores que influyen en la rotación.</p>			
Palabras Clave:			
<p>Organización, Factores Psicosociales, Factores Intralaborales, Factores extra-laborales, Estrés, Factores personales, Trabajador, Renuncia, Despido, Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana, entrevista, Alta dirección.</p>			
Planteamiento del problema:			
<p>En una empresa cuya actividad económica está mediada por la oferta de servicios inmobiliarios, se ha evidenciado una alta rotación de personal. Siendo esta una organización</p>			

que maneja alrededor de entre 10 y 15 trabajadores, esto se traduce en entre 1 a 3 trabajadores mensualmente, lo cual ha generado un deterioro en el ambiente laboral y por ende en la salud mental de los trabajadores que a su vez afecta el rendimiento de la empresa y su productividad.

Esta alta rotación de personal se ha debido a problemas relacionados con los Factores Psicosociales de la empresa, como los horarios de trabajo, estilos de mando, entre otros; de igual manera fallas administrativas que dan lugar a vacíos conceptuales de los trabajadores ya que estos desconocen sus funciones, cambios constantes en el organigrama, fallas en la contratación, etc.

Si bien, es necesario que se rote personal en las organizaciones si se presenta de forma repetitiva los efectos económicos pueden ser nocivos para el empleador, éstos pueden verse reflejados en el retiro de los inmuebles por parte de los clientes, el no pago de los cánones de arrendamiento por parte de los arrendatarios y una crisis económica que podría desencadenar a su vez el cierre de la empresa.

Por otro lado, si la rotación de personal se diera de manera controlada, paulatina, se reducirían los impactos negativos de este fenómeno, ya que los clientes no evidenciarían problemas organizacionales en la empresa, y continuarían con el contrato que tienen con la empresa, sin embargo, se seguirían presentando altos costos por el pago de indemnizaciones a los funcionarios que han sido despedidos, lo cual dificultaría el crecimiento económico de la empresa.

En un último caso, en que la empresa a nivel organizativo se encontrara acorde a lo que necesita, mantuviera en el tiempo sus estilos de mando, su organigrama, su administración, y se llevarán a cabo todos los procesos de contratación conforme a las exigencias de la empresa, podrían darse despidos justificados, una rotación de personal conforme a las necesidades de la empresa, los costos del fenómeno disminuirían, los clientes tendrían una mejor atención, los trabajadores por su parte trabajarían con una mayor motivación, con un ambiente laboral más sano, su salud mental no se vería afectada negativamente por este fenómeno, y la productividad empresarial aumentaría.

Pregunta:

¿Qué Factores Psicosociales están asociados a la alta rotación de personal en una empresa que ofrece servicios inmobiliarios en la ciudad de Bogotá?

Objetivos:

Objetivo General: Identificar los factores psicosociales asociados a la alta rotación de personal en una empresa de servicios inmobiliarios de la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos:

- Establecer cuál es la causa de la desvinculación de los ex trabajadores de la empresa.
- Determinar el nivel de riesgo psicosocial que presentaban los trabajadores en la empresa mientras estaban vinculados laboralmente.
- Determinar el nivel de riesgo de presentar estrés que mostraban los trabajadores mientras estaban vinculados laboralmente a la empresa.
- Conocer la percepción de la Alta Dirección con respecto a los factores psicosociales que determinan la rotación del personal de la empresa.

Marco teórico:**Estado del Arte:**

El psicólogo Ruiz (2018) en su tesis menciona como principal razón de la rotación de personal los factores organizacionales, la falta de realización laboral y la baja motivación y los estilos de mando propios de la dirección. (Ruiz, 2015) (Pg. 15) En un artículo publicado por la OMS, indican que el ausentismo y la rotación de personal parecen estar asociados por los mismos tipos de factores profesionales indicados a continuación: (Pg. 16)

- Expectativas no satisfechas en relación con el salario y los incentivos.
- Escasas oportunidades de ascenso.
- Falta de reconocimiento por el supervisor.
- La inexperiencia del supervisor.
- La insatisfacción respecto de las relaciones con otros trabajadores.
- El carácter reiterativo de las tareas.
- La falta de responsabilidad y autonomía.
- La ambigüedad de la función profesional.
- El gran número de trabajadores.

El trabajo conceptual elaborado por Camacho y Mayorga concluye que “inconscientemente las empresas pueden propiciar o influir en la generación de un mal clima organizacional, la precarización laboral, infraestructura inadecuada, líderes autoritarios o políticas internas, pueden desencadenar conflictos en su salud...” (Pg. 18)

Corredor et al. (2018), en su tesis, evidencia la importancia del modelo administrativo de gestión y de contratación, además, la decisión de retiro de la empresa por parte del trabajador está mediada por que ésta cumpla con las expectativas personales, profesionales, laborales y sociales. (Corredor et al., 2018)(Pg. 20)

Marco Legal (Pg. 20-22)

- Código sustantivo del Trabajo
- Ley 1010 de 2006
- Resolución 2646 de 2008
- Resolución 652 de 2012
- Decreto 1072 de 2015
- Resolución 2404 de 2019

Marco Conceptual

El Riesgo Psicosocial es definido por la OIT, como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”(ACHS, 2019). (Pg. 22)

Los Factores psicosociales intralaborales comprenden(González, 2012): (Pg. 23)

- a. Condiciones ambientales.
- b. Diseño de puesto de trabajo.

Los Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo comprende: (Pg. 24-25)

- a. Pausas y descansos.
- b. Horario de trabajo.

- c. Trabajo a turnos y nocturno.
- d. Funciones y tareas.
- e. Ritmo de trabajo.
- f. Monotonía.
- g. Autonomía.
- h. Carga mental o la carga de trabajo.
- i. Formación
- j. Responsabilidad.
- k. Desempeño del rol.
- l. Sobrecarga del Rol
- m. Comunicación en el trabajo.
- n. Estilo de mando.
- o. Participación en la toma de decisiones.
- p. Relaciones interpersonales en el trabajo.
- q. Condiciones de empleo
- r. Desarrollo de la carrera profesional

Los Factores Psicosociales Extra laborales comprenden la siguiente información
(*RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf*, s. f.): (Pg. 26)

- a. Utilización del tiempo libre.
- b. Tiempo de desplazamiento y medio de transporte.
- c. Pertenencia a redes de apoyo social.
- d. Características de vivienda
- e. Acceso a servicios de salud.

Los Factores Psicosociales individuales que deben ser identificados son(*RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf*, s. f.): (Pg. 26)

- a. Información sociodemográfica.
- b. Características de personalidad y estilos de afrontamiento.
- c. Condiciones de salud.

la rotación de personal puede definirse según Reyes (1976) citado por Benavides (2015) como: “el número de trabajadores que salen y entran en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto”(Benavides, 2015)(Pg.26)

Dentro de los efectos de la rotación de personal se tiene (Aca, 2018): (Pg.. 27)

- Mala reputación de la marca.
- Mal ambiente laboral.
- Altos costos económicos.
- Falta de seguimiento al cliente.
- Pérdida de Know How

El presidente de Destrezas Comerciales S.A., citado por (Alto Nivel, 2015)señala en una columna del sitio especializado Gestiópolis, que la rotación de personal puede generarse por dos causas: la inadecuada contratación de personal y por las condiciones laborales.(Pg. 28)

Método: (pg. 29-48)

El presente estudio es de mixto.

Participantes o fuentes de datos (pg. 31)

Se tiene como población objetivo los trabajadores (hombres y mujeres) que ya no se encuentran vinculados a la compañía, que han estado vinculados en los últimos 2 años, sin importar la causal de terminación del contrato, que quieran participar voluntariamente de la presente investigación.

Para esto se cuenta con los siguientes datos:

- Universo: 150 trabajadores
- Población: 15 trabajadores

Debido a que la población es reducida, el presente estudio se realizará con la totalidad de la población, con el fin de disminuir la probabilidad del error en los resultados, esta probabilidad se manejará con el 5%.

Recolección de datos(pg.31-32)

Diseño

El presente estudio cuenta con las siguientes etapas para su desarrollo:

1. Aplicación del instrumento de medición.
2. Recolección de los datos
3. Análisis de los datos recolectados
4. Presentación de los datos recopilados
5. Establecimiento de la relación entre los factores psicosociales y la rotación del personal.

Instrumentos, materiales y equipos (pg.32-43)

La presente investigación se lleva a cabo con la aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extra laborales e individuales (demográficas y ocupacionales).

Los instrumentos que conforman la batería y que son utilizados en la presente investigación son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B)
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Preguntas adicionales a exfuncionarios.

Entrevista Alta Dirección (Pg. 42)

Se desarrollaron las preguntas teniendo en cuenta los factores a evaluar por medio de los cuestionarios a los trabajadores desvinculados a la organización, estas preguntas son de carácter general con el fin de no cohibir las respuestas del Gerente General previa firma del consentimiento informado donde se indica la confidencialidad de la identidad y de la razón social de la empresa para así garantizar la veracidad de la información

Análisis (Pg. 43)

Para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se utilizará un aplicativo en Excel desarrollado por la empresa HSEQ nueva visión

Resultados, hallazgos u obra realizada: (Pg. 49-81)

Debido a que los participantes no se encontraban presentes en el mismo lugar se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios entre los días 29 de marzo y 9 de abril de 2021.

Se evidenció que la empresa contrata más personal femenino que masculino; la mayor parte de la población participante del estudio estuvo vinculada de 1 a 2 años en la compañía, con poca experiencia en los cargos desempeñados, todos fueron vinculados bajo contrato a término indefinido, con un salario fijo, a excepción de los trabajadores del área comercial, los cuales contaban con un salario fijo más comisiones mensuales variables. (Pg. 49-55)

Frente a los resultados del cuestionario de Factores Intralaborales se evidenció que los participantes, mientras estuvieron vinculados a la empresa presentaban un riesgo alto en estos factores, especialmente en términos de Recompensas, Liderazgo y Relaciones sociales del trabajo, control sobre el trabajo y demandas de trabajo, teniendo así que los trabajadores no se sentían conformes con su salario ni las compensaciones laborales brindadas por la empresa, además de presentar problemas de comunicación con sus jefes inmediatos, no existía consistencia en el rol, y se evidenciaba problemas en relación a los estilos de liderazgo. (Pg. 56-71)

Frente a los resultados del cuestionario de Factores Extralaborales se evidenció que si bien no en su totalidad si un 73% de los participantes presentaban un riesgo alto en este tipo de factores, predominando el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, las características de la vivienda y el uso del tiempo libre, lo cual evidencia que si bien ninguno de los trabajadores indica que su desvinculación se deba a alguno de estos factores es probable que tengan relación con los resultados del nivel de estrés presentado por los participantes e indicado como una de las características que se reflejan en el trabajo en el sector inmobiliario indicadas por la alta dirección en la entrevista. (Pg. 72-73)

Frente a los resultados del nivel de estrés se encontró que el 53% de la población encuestada presentaba respuestas de estrés, esto es Síntomas intelectuales, Fisiológicos, del comportamiento social y en menor medida síntomas psicoemocionales, producto de los Factores Intralaborales y Extralaborales de la empresa. (Pg. 74-75)

El 60% de los participantes indicaron que su despido fue sin justa causa, y el 40% restante por renuncia voluntaria; las principales razones de desvinculación que indicaron los trabajadores fueron: (Pg. 76-77)

- El horario de trabajo
- Problemas con los compañeros
- Salario injusto
- Falta de claridad en las funciones
- Problemas con los jefes
- Clima laboral
- Falta de claridad en las instrucciones
- Carga laboral

Finalmente, en la entrevista realizada a la Alta Dirección se pudo evidenciar que el Gerente General considera que la rotación de personal se da principalmente por ofertas de trabajo en otros mercados inmobiliarios, el estrés y la presión del negocio, la búsqueda de negocios independientes y la inexperiencia en el negocio, además de reconocer que se han presentado con frecuencia problemas entre los trabajadores, indica que no hay continuidad en el negocio debido a que las entregas de cargo no se realizan de la manera adecuada. (Pg. 79)

Conclusiones:

Los Factores Psicosociales a los que se vieron expuestos los ex trabajadores de la empresa inmobiliaria generando su desvinculación de la misma, fueron los Factores Psicosociales Intralaborales relacionados a continuación:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.
- Reconocimiento y compensación
- Capacitación
- Características del liderazgo
- Claridad de rol
- Relaciones sociales en el trabajo
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Participación y manejo del cambio
- Demandas emocionales

- Demandas de la jornada de trabajo
- Retroalimentación del desempeño

Cabe resaltar que si bien los participantes no manifestaron que sus razones de renuncia o despido estuvieran ligadas a factores Extra laborales son factores que deben tenerse en cuenta, ya que la confluencia de estos con los factores intralaborales mencionados con anterioridad pueden generar respuestas de estrés en los trabajadores

Dentro de los factores extra laborales a tener en cuenta están:

- Características de la vivienda y de su entorno
- Desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda
- Tiempo fuera del trabajo

Es importante realizar la medición de Riesgo Psicosocial al interior de la organización ya a que, si bien los datos obtenidos en el presente estudio fueron obtenidos de ex trabajadores, la congruencia de sus respuestas puede ser una visión de lo que ocurre al interior de la compañía.

A partir de los datos obtenidos y de la teoría revisada se pudo llegar a la conclusión de que la alta rotación de personal presente en la empresa inmobiliario de la ciudad de Bogotá se debe en gran medida a Factores de origen intralaboral, al presentarse en conjunto con los Factores de origen Extralaboral dan como resultado respuestas de estrés laboral altas manifestadas a través de síntomas, los cuales deben ser evaluados y deberán servir para mitigar el fenómeno presentado desde la alta gerencia en este tipo de organizaciones.

Productos derivados:

Identificación de los Factores Psicosociales asociados a la Alta Rotación de Personal en una Empresa de Servicios Inmobiliarios de la Ciudad de Bogotá.

María Fernanda Camacho Suarez

Cód. 11206087

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

05 de mayo de 2021

Identificación de los Factores Psicosociales asociados a la Alta Rotación de Personal en una Empresa de Servicios Inmobiliarios de la Ciudad de Bogotá.

María Fernanda Camacho Suarez

Cód., 11206087

Kenia Marcela González Pedraza

Directora

Docente Seminario de Investigación II Corporación Universitaria Unitec

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

05 de mayo de 2021

Tabla de contenido

Resumen	7
Palabras clave	7
Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Pregunta de Investigación	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Justificación	13
Marco Teórico	15
Estado del arte	15
Marco Legal	20
Marco Conceptual	22
Método	29
Contexto de la empresa	29
Tipo y diseño de estudio	30
Alcance	30
Participantes o fuentes de datos	31
Recolección de datos	31
Diseño o método previsto	31
Instrumentos, materiales y equipos	32
Alcance de la Batería	32
Estructura de la Batería	32
Condiciones de aplicación	33
Dominios y Dimensiones evaluadas	34
Análisis	43
Resultados	49

Tabla de figuras

Tabla 1. Normatividad aplicable a la investigación.	20
Ilustración 1 Organigrama de la Empresa.	29
Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales	35
Tabla 3. Definiciones de las dimensiones intralaborales e indicadores de riesgo	36
Tabla 4. Dimensiones Extralaborales	40
Tabla 5. Definiciones de las dimensiones extralaborales e indicadores de riesgo	40
Tabla 6. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales	41
Tabla 7. Numero de ítems según categoría de síntomas	42
Tabla 8. Relación de preguntas y dimensiones evaluadas con las preguntas	43
Ilustración 2. Ficha de datos generales. Género	49
Ilustración 3. Ficha de Datos Generales. Promedio de edad.	49
Ilustración 4. Ficha de datos generales. Nivel de estudios	50
Ilustración 5. Ficha de datos generales. Estrato.	51
Ilustración 6. Ficha de datos generales. Tipo de vivienda.	51
Ilustración 7. Ficha de datos generales. N° de Personas a Cargo.	52
Ilustración 8. Ficha de datos Generales. Antigüedad en la empresa.	53
Ilustración 9. Ficha de Datos Generales. Nivel Jerárquico/ Tipo de Cargo.	53
Ilustración 10. Ficha de Datos Generales. Antigüedad en el oficio.	54
Ilustración 11. Ficha de Datos Generales. Tipos de Contrato	55
Ilustración 12. Ficha de Datos Generales. Tipo de Salario	55
Ilustración 13. Factores Intralaborales- Total General (Forma A+B)	56
Ilustración 14. Factores intralaborales por Dominios	56
Ilustración 15. Total General- Factores intralaborales por dimensiones.	57
Ilustración 16. Características del Liderazgo.	59
Ilustración 17. Relaciones Sociales en el trabajo.	60
Ilustración 18. Retroalimentación del desempeño.	60

Ilustración 19. Relación con los colaboradores (Subordinados)	61
Ilustración 20. Claridad del Rol	61
Ilustración 21. Capacitación	62
Ilustración 22. Participación y manejo del cambio	63
Ilustración 23. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	63
Ilustración 24. Control y autonomía sobre el trabajo	64
Ilustración 25. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	65
Ilustración 26. Demandas emocionales	65
Ilustración 27. Demandas cuantitativas	66
Ilustración 28. Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	67
Ilustración 29. Exigencias de responsabilidad del cargo	67
Ilustración 30. Demandas de Carga Mental	68
Ilustración 31. Consistencia del rol	69
Ilustración 32. Demandas de la jornada de trabajo	69
Ilustración 33. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	70
Ilustración 34. Reconocimiento y compensación	71
Ilustración 35 Total General Factores Psicosociales Extralaborales	72
Ilustración 36. Factores Psicosociales Extra laborales	72
Ilustración 37. Estrés-Total General	74
Ilustración 38. Categorías Principales Síntomas del Estrés.	75
Ilustración 39. ¿Cuál fue el motivo de su desvinculación a la empresa?	75
Ilustración 40. ¿Cuál fue o cuál cree que fue la razón para su desvinculación?	76
Ilustración 41. ¿Está de acuerdo con la razón que expone?	77
Ilustración 42. ¿Cuáles de las siguientes características considera que tienen que tener los trabajadores de una inmobiliaria?	78
Ilustración 43. ¿Considera que usted cuenta con estas características?	78
Tabla 9. Respuestas Entrevista Gerente General	79
Tabla 11. Costos del Proyecto.	97
Tabla 12. Recursos necesarios para la investigación.	97

Resumen

Existen diferentes factores que influyen en la rotación de personal, entre ellos los factores psicosociales, los cuales a su vez pueden ser mediados por diferentes aspectos de la organización, del clima laboral, estrés, cargas emocionales, etc. El presente estudio busca determinar los factores psicosociales que influyen en la rotación de personal en una empresa que ofrece servicios inmobiliarios en la ciudad de Bogotá; este, fue diseñado de manera mixta implementando los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial de la Universidad Javeriana aplicados a los trabajadores desvinculados de la organización y una entrevista semiestructuradas a la alta dirección; encontrando que los Factores Intralaborales tales como el salario, el sentimiento de inestabilidad laboral, las relaciones sociales en el trabajo, las características del liderazgo, la claridad y consistencia del rol y las demandas de trabajo son factores que influyen en la rotación, adicionalmente se evidencio un alto riesgo de presentar estrés laboral en estos trabajadores.

Palabras clave: Organización, Factores Psicosociales, Factores Intralaborales, Factores extra-laborales, Estrés, Factores personales, Trabajador, Renuncia, Despido, Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana, entrevista, Alta dirección.

Introducción

El propósito de la presente investigación fue identificar los factores psicosociales que se ven asociados a la alta rotación de personal en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Bogotá, esto ya que es importante para la misma identificar qué consecuencias tiene en sus trabajadores y en su organización este fenómeno; y de qué manera se puede abordar la problemática.

Teniendo en cuenta que el trabajador es el elemento fundamental en las organizaciones, y en especial en aquellas cuya actividad principal es la oferta de servicios, es importante considerar la motivación y el adecuado ambiente laboral como elementos que impulsan a los trabajadores a llevar a cabo sus funciones de una manera eficiente, en su lugar, el desgaste puede generar no solo un deterioro en el trabajador sino en la colectividad. (Britto et al., 2020).

El término de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esta fluctuación de trabajadores no necesariamente debe ser considerada negativa, ya que si la rotación de personal es baja puede producir un estancamiento o envejecimiento del personal de la organización, Piantini et al.(2011) sin embargo, si esta rotación es muy alta puede influir negativamente tanto en los trabajadores como en la organización, en los primeros generando trastornos laborales y en los segundos desestabilizando el funcionamiento de la organización, sin contar los múltiples costos para la inducción, capacitación, entrenamiento, dotación, indemnizaciones, entre otros.

En la presente investigación se recolectaron datos que evidencian la influencia de los factores psicosociales en la rotación de personal presente en la organización.

Planteamiento del Problema

En una empresa cuya actividad económica está mediada por la oferta de servicios inmobiliarios, se ha evidenciado una alta rotación de personal. Siendo esta una organización que maneja alrededor de entre 10 y 15 trabajadores, esto se traduce en entre 1 a 3 trabajadores mensualmente, lo cual ha generado un deterioro en el ambiente laboral y por ende en la salud mental de los trabajadores que a su vez afecta el rendimiento de la empresa y su productividad.

Esta alta rotación de personal se ha debido a problemas relacionados con los Factores Psicosociales de la empresa, como los horarios de trabajo, estilos de mando, entre otros; de igual manera fallas administrativas que dan lugar a vacíos conceptuales de los trabajadores ya que estos desconocen sus funciones, cambios constantes en el organigrama, fallas en la contratación, etc.

Dichas fallas administrativas han dado lugar a que se presenten inconformidades entre la dirección general de la organización y los trabajadores, deteriorando el ambiente laboral y dejando a los trabajadores en una constante incertidumbre por no poder cumplir con las expectativas de la dirección y así su salud mental y el ambiente laboral sufren un deterioro notorio, el cual se evidencia en el cansancio y la baja productividad.

Otro factor que desencadena este deterioro es el servicio al cliente, dado que, al despedir a los trabajadores, los clientes evidencian un desequilibrio en la empresa, por lo cual en diferentes ocasiones se disgustan y tratan inadecuadamente a los trabajadores que han sido contratados recientemente.

Dentro de la problemática, se ha evidenciado que todos los miembros de la organización participan activamente en la presentación de este fenómeno, desde la alta

dirección de forma activa, pues es aquí donde se toman las decisiones gerenciales y administrativas de la empresa, los directores de departamento, quienes por su alta rotación y los cambios que subyacen en los estilos de mando llegan a tener dificultades con sus trabajadores, quienes a su vez también tienen una alta rotación de personal y los clientes (tanto arrendatarios como propietarios) quienes de forma indirecta influyen en la toma de decisiones por parte de la alta dirección al evidenciar la desestabilización de los procesos de la empresa y dan a conocer a la misma de las inconsistencias, quejas y reclamos que tienen sobre los funcionarios.

Sin embargo, la alta dirección desconoce a fondo las consecuencias que conlleva el despido de trabajadores, tanto para la empresa y sus clientes, como para los trabajadores.

Si bien, es necesario que se rote personal en las organizaciones si se presenta de forma repetitiva los efectos económicos pueden ser nocivos para el empleador, éstos pueden verse reflejados en el retiro de los inmuebles por parte de los clientes, el no pago de los cánones de arrendamiento por parte de los arrendatarios y una crisis económica que podría desencadenar a su vez el cierre de la empresa.

Por otro lado, si la rotación de personal se diera de manera controlada, paulatina, se reducirían los impactos negativos de este fenómeno, ya que los clientes no evidenciarían problemas organizacionales en la empresa, y continuarían con el contrato que tienen con la empresa, sin embargo, se seguirían presentando altos costos por el pago de indemnizaciones a los funcionarios que han sido despedidos, lo cual dificultaría el crecimiento económico de la empresa.

En un último caso, en que la empresa a nivel organizativo se encontrara acorde a lo que necesita, mantuviera en el tiempo sus estilos de mando, su organigrama, su administración, y se llevarán a cabo todos los procesos de contratación conforme a las exigencias de la empresa, podrían darse despidos justificados, una rotación de personal conforme a las necesidades de la empresa, los costos del fenómeno disminuirían, los clientes tendrían una mejor atención, los trabajadores por su parte trabajarían con una mayor motivación, con un ambiente laboral más sano, su salud mental no se vería afectada negativamente por este fenómeno, y la productividad empresarial aumentaría.

Pregunta de Investigación

Partiendo de la pregunta de investigación ¿Qué Factores Psicosociales están asociados a la alta rotación de personal en una empresa que ofrece servicios inmobiliarios en la ciudad de Bogotá?, surgen otros interrogantes como: ¿A qué se debe la alta rotación de personal?, ¿Qué medidas ha tomado la empresa para reducir sus índices de rotación de personal?, ¿Qué medidas debería tomar la empresa frente a este fenómeno?

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores psicosociales asociados a la alta rotación de personal en una empresa de servicios inmobiliarios de la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

- Establecer cuál es la causa de la desvinculación de los ex trabajadores de la empresa.
- Determinar el nivel de riesgo psicosocial que presentaban los trabajadores en la empresa mientras estaban vinculados laboralmente.
- Determinar el nivel de riesgo de presentar estrés que mostraban los trabajadores mientras estaban vinculados laboralmente a la empresa.
- Conocer la percepción de la Alta Dirección con respecto a los factores psicosociales que determinan la rotación del personal de la empresa.

Justificación

En la actualidad existen diferentes factores que influyen en la productividad de los trabajadores, entre ellos los factores psicosociales, los cuales a su vez pueden estar mediados por diferentes aspectos de la organización, del clima laboral, estrés, cargas emocionales, etc. Estos pueden causar una baja productividad en los trabajadores, y llegan a ser causales de la rotación de personal.

En la empresa en la que se realiza el estudio no existen antecedentes de estudios similares por lo cual, resulta muy novedoso e interesante para la empresa conocer de qué manera está influyendo la alta rotación de personal en su productividad, para saber de qué forma se puede abordar la problemática.

De otro lado, existen diversos estudios sobre rotación de personal, sin embargo, estas están dirigidas a empresas en las que se presenta por renuncia del trabajador; lo cual ha dejado un vacío de conocimiento al no determinar de qué forma influyen los despidos sobre la productividad de los trabajadores. Por lo anterior es importante para la empresa en la cual se realizó el estudio y para empresas que puedan estar presentando este tipo de dinámicas la realización del mismo, con el fin de concientizar sobre los efectos posibles de la alta rotación de personal.

Adicionalmente, el presente trabajo al abordar de manera mixta los factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores por este tipo de dinámicas, puede aportar conocimientos a nivel teórico y práctico en el área psicología organizacional, Sistemas de Gestión de Calidad, Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y demás áreas afines al Talento humano en las organizaciones, dado que el objeto de estudio son los trabajadores y todas las áreas mencionadas anteriormente, buscan determinar que

influye en su baja productividad y de qué manera abordar la problemática con el fin de lograr trabajadores altamente productivos y en consecuencia empresas altamente productivas. (Cantillo, 2013)

Para determinar con claridad los efectos empresariales y de salud mental en los trabajadores que conlleva el despido sin justa causa, es necesario realizar un estudio mixto en el que se tenga en cuenta tanto el relato de los trabajadores como la aplicación de una prueba en la que se termine a que factores psicosociales están expuestos los trabajadores de la empresa y a su vez determinar cuáles son los impactos a nivel económico que ha tenido la empresa debido a este fenómeno.

Marco Teórico

Estado del arte

Abello y Lozano (2013) con su trabajo “IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL” mencionan la rotación de personal señalando que “los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempleo...” y concluye que es importante evaluar en las empresas el clima organizacional en la medida en que es relevante para los trabajadores salir de su zona de confort, evaluar sus apreciaciones y sus creencias, para incorporar las percepciones de los integrantes de la misma y favorecer la gestión de procesos.

El psicólogo Ruiz (2018) en su tesis “FACTORES DETERMINANTES DE LA ROTACION DE PERSONAL EN INSTRUCTORES QUE TRABAJAN EN UNA ACADEMIA DE ARTES MARCIALES” proporciona información sobre los elementos que influyen en la rotación de personal en una empresa de servicios, utilizando un método cualitativo basado en entrevistas a los trabajadores que han salido de la empresa, y se menciona como principal razón de la rotación de este personal los factores intralaborales como la organización administrativa, la falta de realización laboral y la baja motivación además de los estilos de mando propios de la dirección.

El anterior estudio proporciona evidencia de los principales factores que afectan a una empresa de servicios, lo cual indica la necesidad de indagar a los trabajadores sobre estilos de mando de los directivos, organización administrativa, elementos motivacionales propios de cada uno y realización laboral.

En un artículo publicado por la OMS cuyos compiladores son Raija et al. en 1988 nos deja ver que desde hace muchos años se ha estudiado el tema de rotación de personal, así pues, los autores señalan que el ausentismo y la rotación de personal parecen estar asociados por los mismos tipos de factores profesionales indicados a continuación:

- Expectativas no satisfechas en relación con el salario y los incentivos.
- Escasas oportunidades de ascenso.
- Falta de reconocimiento por el supervisor desde el punto de vista de la formulación de observaciones, la orientación sobre el rendimiento y el intercambio de opiniones en pie de igualdad.
- La inexperiencia del supervisor.
- La insatisfacción respecto de las relaciones con otros trabajadores.
- El carácter reiterativo de las tareas.
- La falta de responsabilidad y autonomía.
- La ambigüedad de la función profesional.
- El gran número de trabajadores en una sola unidad.

Y algo adicional que mencionan los autores es que, “parece haber una progresión de la tendencia de llegar tarde al ausentismo y del ausentismo a cambiar de trabajo” (Raija, 1998).

Esto contribuye al proyecto de investigación, dado que muestra la importancia de tener en cuenta los datos sobre ausentismo laboral y retardos de los trabajadores al lugar de trabajo para así poder predecir cuales trabajadores tienen mayor posibilidad de cambiar de trabajo en la empresa.

En la revisión bibliográfica realizada por Lara et al. (2019), se puede apreciar como desde el año 2000 la producción científica referente al tema de rotación de trabajadores en las organizaciones ha ido ascendiendo sustancialmente.

Charria et al. (2011), 381; citado por Pozo en 2018 expresan que “Gran parte de los sistemas de trabajo se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores, un mayor énfasis en el trabajo mental que en el físico, el adelgazamiento y flexibilización de las

estructuras organizacionales, la tercerización de servicios, la utilización de entornos virtuales de trabajo, entre otras estrategias que buscan supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en el mundo contemporáneo”.

Todos estos factores mencionados anteriormente pueden generar en la empresa la rotación de su personal, si de una u otra forma, las interacciones laborales entendidas éstas como el entorno laboral, compañeros de trabajo y carga laboral no son las mejores, se verá reflejado en la productividad de los trabajadores.

Pillajo (2016) con su tesis “FACTORES QUE ORIGINAN LA ROTACION DE PERSONAL EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA CIUDAD DE QUITO” decidió realizar un análisis de datos cualitativos para identificar los factores que originan la alta rotación de personal en una distribuidora de productos de consumo masivo. Realizó entrevistas y obtuvo como resultado que el principal factor que origina la alta rotación de personal en esta organización son las condiciones laborales, éste está representado por la perspectiva negativa ante el horario de trabajo, escasos beneficios sociales y metas difíciles de alcanzar.

Por otro lado en su estudio Pillajo (2016), encontró que las personas que ingresan a cubrir las vacantes existentes lo hacen motivadas, sin embargo mientras se encuentran en su periodo de prueba solo cuentan con un salario básico sin otro tipo de beneficios, además que la ruta y los clientes que se les entrega para realizar sus ventas no les permite en este periodo cumplir con el presupuesto de la empresa exige, resultando estos factores des motivantes para los trabajadores quienes deciden abandonar la organización, sin siquiera haber superado el periodo de prueba.

Lo anterior da muestra de que el personal nuevo puede verse afectado desde su periodo de prueba psicosocialmente y esto puede influir en su decisión de abandonar la empresa, lo cual indica que es una población a la que también se le debe prestar atención en el presente trabajo investigativo.

Por otro lado en el artículo elaborado por Camacho y Mayorga, en el 2016 “RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES, PERSPECTIVA ORGANIACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL”, se hace un abordaje de todos los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores en una empresa, para el presente estudio es importante dado

que allí se recopila información importante sobre otras causales de este fenómeno teniendo en cuenta las dinámicas de la empresa y sus fallas internas.

El trabajo conceptual elaborado por Camacho y Mayorga concluye que “inconscientemente las empresas pueden propiciar o influir en la generación de un mal clima organizacional. Aspectos como la precarización laboral, infraestructura inadecuada, líderes autoritarios o políticas internas, pueden desencadenar conflictos en su salud...” lo cual indica que no siempre la alta dirección actúa de cierta manera para afectar a sus trabajadores, sino que en su lugar el desconocimiento de las consecuencias en muchas ocasiones puede generar que se presenten éstos fenómenos.

Adicionalmente en el trabajo realizado por Torres en 2016 en su tesis “IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN EL FENOMENO DE ALTA ROTACION DE PERSONAL EN UNA PYME DE INGENIERIA ELECTRICA EN LA CIUDAD DE BOGOTA D.C-COLOMBIA. ESTUDIO DE CASO” muestra que los factores psicosociales Intralaborales como la contratación de personal no calificado influyen en la rotación de personal, adicionalmente indican que entre más joven sea el trabajador más posibilidad existe de abandono laboral, ya que, al no tener una percepción de estabilidad en la organización, buscan nuevas opciones que satisfagan su necesidad de crecimiento profesional.

El anterior trabajo indica la necesidad de incorporar los datos sociodemográficos como la edad y realizar un análisis respecto al fenómeno en relación con su edad, además de los factores intralaborales propios de la organización.

Como afirma Cifuentes (2017) en su tesis de grado “Análisis de Factores que Influyen en la rotación de personal en una empresa del Rubro de Alimentos y Bebidas”, la rotación de personal es un efecto de las consecuencias internas o externas a la Organización que tienen repercusiones en el comportamiento y actitudes de las personas y esta tiene dos tipos de factores:

- Factores externos: Oportunidades de ofertas laborales, aspectos económicos, entre otros.

- Factores Internos: Tipos de supervisión, oportunidades de crecimiento profesional, relaciones interpersonales, cultura organizacional, políticas salariales, entre otros.

Por otro lado se puede afirmar que existen costos asociados a la rotación de personal, entre ellos se pueden observar los gastos primarios, secundarios y terciarios; dentro de los primarios se encuentran el reclutamiento y selección, registro y documentación, de integración, de separación; dentro de los secundarios, repercusiones en la producción, en la actitud del personal, costos laborales extraordinarios, costos operativos extraordinarios, y finalmente dentro de los terciarios, costos de inversión extraordinario y perdidas en los negocios. (Cifuentes, 2017)

En el anterior proyecto de investigación mencionado se analizó la información obtenida en las entrevistas, encuestas de salida y la observación. Esta tuvo lugar en Santiago de Chile, y es importante la información que allí se menciona para esta investigación dada que orienta sobre posibles factores psicosociales y laboral de otra índole, que pueden influir en la rotación de personal de la empresa de servicios inmobiliarios de la ciudad de Bogotá, a la que aquí se hace referencia.

En éste estudio se encontró que dentro de las causas más comunes de rotación de personal se encuentra la remuneración, la carga laboral y liderazgo y motivación.

Pozo (2018) a su vez destaca la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ya que esta se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema; desde la época de 1970 hasta la época actual dándole a este tema mayor amplitud y complejidad. Vinculándola así a otros fenómenos laborales como el que se presenta en este trabajo investigativo.

Corredor et al. (2018), en su tesis “INFLUENCIA DEL BIENESTAR EN LA ROTACION DE PERSONAL EN LA EMPRESA IDENCORP” analizan la influencia del bienestar de los empleados en la rotación de personal, ésta investigación fue realizada cualitativamente, desde un paradigma hermenéutico, con entrevistas semiestructuradas para la recolección de información, construyeron las categorías:

- a. Programa de bienestar desarrollado en Idencorp.
- b. Modelo administrativo, de gestión y contratación.
- c. Causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de la organización.

Concluyendo así que se evidencia la importancia del modelo administrativo de gestión y de contratación, conocer que hace la empresa, para que sirva y cómo lo maneja, esto permite que los empleados sepan la importancia de su labor en relación con cumplimiento de los objetivos organizacionales, generando sentido de pertenencia. Además, afirman que la decisión de retiro de la empresa por parte del trabajador está mediada por que ésta cumpla con las expectativas a nivel personal, profesional, laboral y social. (Corredor et al., 2018)

Marco Legal

Con relación a la normatividad aplicable a la investigación se evidencia la importancia de resaltar los parámetros legales enunciados en la Tabla 1. Normativa aplicable a la investigación.

Tabla 1. Normatividad aplicable a la investigación.

NORMATIVIDAD APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN					
EMISOR	JERARQUIA DE LA NORMA	NUMERO	AÑO	TITULO	RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN
Congreso de Colombia	Código	Código Sustantivo de Trabajo	1951	Regulación de Relaciones Laborales (Secretaría del Senado s. f.)	Dado que el Reglamento interno de Trabajo de la empresa está redactado bajo las directrices de esta norma, aquí se mencionan causales de despido con justa y sin justa causa, y la manera en la que debe funcionar legalmente la empresa.
Congreso de Colombia	Ley	1010	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para	En esta Ley se indican factores

				prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Secretaría del Senado s. f.)	que pueden influir en la rotación del personal en la organización, los cuales deben ser tenidos en cuenta para la elaboración de los instrumentos de medición y las entrevistas a realizar a la población objeto de estudio.
Ministerio de la Protección Social	Resolución	2646	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral. (Ministerio del Trabajo [Min Trabajo], 2008)	Esta resolución es importante para el estudio dado que dicta los requerimientos para la evaluación de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, dando al estudio los elementos a tener en cuenta para la construcción de las herramientas de medición.
Ministerio del Trabajo	Resolución	652	2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades Públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (Min Trabajo, 2012)	Esta resolución aporta al estudio en la medida en que el comité de convivencia laboral puede tener información relevante para el estudio en temas de clima laboral y las relaciones laborales.
Ministerio del Trabajo	Decreto	1072	2015	Decreto Único Reglamentario del	Este decreto es fundamental para

				Sector Trabajo.(Min Trabajo, 2015)	el estudio ya que en él se establecen los requisitos que deben cumplir las empresas en temas de seguridad y salud en el trabajo, y ya que el presente estudio se encuentra enmarcado en el mismo es importante considerar las disposiciones que aquí se abordan.
Ministerio del Trabajo	Resolución	2404	2019	Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, La Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.(Min Trabajo, 2019)	Esta resolución es importante ya que será la base para la construcción del instrumento para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, y podrá dar luces a la organización para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales que se hallen aquí.

Marco Conceptual

El Riesgo Psicosocial es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”(Asociación Chilena de Seguridad [ACHS], 2019), debido a esto es importante resaltar que todas las dinámicas sociales, laborales y personales que confluyen en el entorno laboral afectan positiva o negativamente a los trabajadores.

Así mismo de manera negativa puede aparecer el término que hoy en día es muy utilizado en el medio laboral: El estrés laboral. El cual está determinado por los factores de la organización como ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales, él mismo se presenta cuando las exigencias del trabajo no son alcanzadas o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un grupo de colaboradores, no alcanzan las expectativas de la organización. (ACHS, 2019)

El Ministerio de Protección Social y en general la legislación colombiana a determinado los aspectos contenidos dentro de los Factores de Riesgo Psicosocial y la importancia de su evaluación periódica, con el fin de garantizar la salud mental y la reducción del mencionado anteriormente estrés laboral mediante la Resolución 2646 del 2008 en donde se indica “Los Factores Psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas”(RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf, s. f.).

Los Factores psicosociales intralaborales comprenden los siguientes aspectos según González (2012):

- a. Condiciones ambientales: Incluyen los agentes físicos (ambiente lumínico, ambiente termo higrométrico, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que puedan generar insatisfacción, discomfort o malestar y afectar la salud en el lugar de trabajo.
- b. Diseño de puesto de trabajo. Corresponde a la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, evitando la presencia de trastornos musculoesqueléticos, estrés y fatiga.

Los Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo pueden dividirse en:

- a. Pausas y descansos: Hacen referencia a la adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos, los cuales pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.
- b. Horario de trabajo: El cual puede ser fijo, donde todos los trabajadores tienen que estar presentes, o un horario flexible, en el cual, el tiempo de inicio y final de la jornada puede ser definido libremente por los trabajadores.
- c. Trabajo a turnos y nocturno: Exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, o a la inversa, provocando un desequilibrio entre el tiempo de trabajo y el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.
- d. Funciones y tareas: Hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta.
- e. Ritmo de trabajo: Relacionado con el tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, entre otros.
- f. Monotonía: Referente a las tareas rutinarias y repetitivas, donde el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa convirtiéndose en un trabajo poco motivador que genera insatisfacción laboral y problemas de salud.
- g. Autonomía: Referente al grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo.
- h. Carga mental o la carga de trabajo: relacionada con el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral.
- i. Formación: A cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, mayor suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor.

- j. Responsabilidad: Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y los recursos disponibles.
- k. Desempeño del rol: El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.
- l. Sobrecarga del Rol: Relacionado con los deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativamente como cualitativamente.
- m. Comunicación en el trabajo: abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente, hasta las expresiones casuales entre los compañeros.
- n. Estilo de mando: Influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre estos y los jefes, debido a que las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.
- o. Participación en la toma de decisiones: La ausencia de esta, es un factor causante de insatisfacción laboral.
- p. Relaciones interpersonales en el trabajo: Incluyen las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y las grupales (equipo de trabajo, de departamento, de área, etc.)
- q. Condiciones de empleo: Relacionadas con la seguridad y certeza respecto al empleo o el futuro profesional, el tipo de contrato (fijo, indefinido, etc.), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales.
- r. Desarrollo de la carrera profesional: Hace referencia al derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

La resolución 2646 de 2019, indica que los Factores Psicosociales Extra laborales comprenden la siguiente información de los trabajadores(*RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf*, s. f.):

- a. Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- b. Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c. Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud,
- d. Características de vivienda: Estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.
- e. Acceso a servicios de salud.

Los Factores Psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador son(*RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf*, s. f.):

- a. Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- b. Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- c. Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Teniendo en cuenta la información anteriormente descrita, se evidencia la importancia de contemplar todas estas variables en los trabajadores de las empresas, sin embargo, el estudio presentado se va a contemplar los factores intralaborales como el factor predominante del estudio.

Por su parte la rotación de personal puede definirse según Reyes (1976) citado por Benavides (2015) como: “el número de trabajadores que salen y entran en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” donde en

muchas ocasiones se evidencia por parte del empleador un bajo conocimiento referente a las disposiciones de la ley en términos laborales, lo cual conlleva a que el empleador prescindiera de los servicios de sus empleados sin tener en cuenta las consecuencias no solo económicas para la empresa sino las repercusiones psicosociales que se presentan en los trabajadores que continúan vinculados a la empresa este tipo de despidos.

La rotación de personal es un fenómeno que ha sido estudiado en las últimas décadas en repetidas ocasiones, esto es por los efectos que tiene la misma para sus trabajadores y para la empresa, dentro de los efectos de la rotación de personal se tiene (Aca, 2018)

- Mala reputación de la marca: Como trabajador o candidato genera varias emociones y dudas, una empresa con elevada rotación laboral, ésta es percibida negativamente en el mercado laboral.
- Mal ambiente laboral: Cuando hay una constante rotación laboral, se genera un ambiente hostil, las percepciones de los trabajadores suelen ser “seguiré yo”, “y si me despiden ¿cómo seguiré pagando mi crédito?”, entre otras. Lo que se resume en incertidumbre laboral, ésta impacta en el rendimiento de los trabajadores generando sentimientos negativos como la misma incertidumbre, falta de concentración en el trabajo, entre otros.
- Altos costos económicos: La publicación de la vacante, la contratación, la capacitación, exámenes médicos ocupacionales, dotación, entre otros, generan menores ingresos netos.
- Falta de seguimiento al cliente: Constantes quejas y frustraciones de clientes por falta de solución de sus requerimientos debido al paso de diferentes personas por el mismo puesto de trabajo en tiempos muy cortos.
- Pérdida de Know How (conocimiento): Los colaboradores viven una Curva de aprendizaje en la empresa, promueven ideas, generan iniciativas, hacen ver que su labor es muy fácil y que cualquier persona podría sustituirles y posteriormente surgen los problemas, por falta de documentación de los procesos.

Adicionalmente, el presidente de Destrezas Comerciales S.A., Luis Fernando Chavarría Alvarado, citado por (Alto Nivel, 2015) señala en una columna del sitio especializado Gestiópolis, que la rotación de personal puede generarse por dos causas. La primera, la inadecuada contratación de personal, ya que la empresa no selecciona a la persona idónea para el puesto y esto provoca que sea reemplazado, la segunda, por las condiciones laborales, que pueden ser el estilo de liderazgo empleado por los jefes, las condiciones económicas, infraestructura, beneficios, carrera administrativa, entre otros.

Método

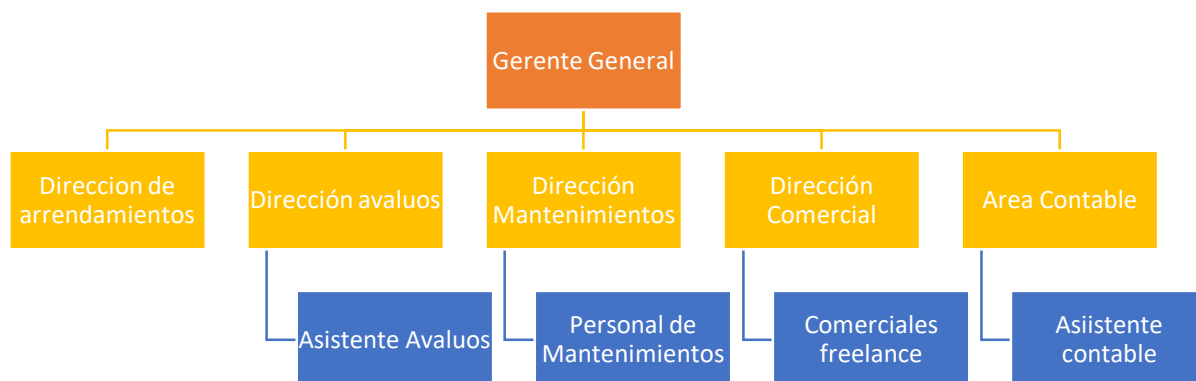
El Marco metodológico es importante para la investigación debido a que, como lo indica *Fidias*, 2006 en su libro “El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica”, este “incluye el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo el proyecto de estudio”, el Marco Metodológico hace referencia al “como” se realizará el estudio; para esto es importante tener en cuenta lo que se quiere lograr con la investigación, para así determinar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

Contexto de la empresa

La empresa en la que se llevará a cabo el estudio es una empresa que presta servicios inmobiliarios en la ciudad de Bogotá, fue creada en el año 2005.

Su organigrama se describe a continuación:

Ilustración 1 Organigrama de la Empresa.



Como se puede evidenciar en la anterior imagen, es una empresa que maneja entre los 10 y 15 trabajadores bajo contrato a término indefinido, el contador es externo mientras que el

asistente contable si es de planta, no cuenta con un departamento de talento humano por lo que sus políticas de contratación están dadas por las ordenes de la gerencia general.

El personal que labora actualmente en la compañía es en su mayoría nuevo, dado el fenómeno que en la presente investigación se encuentra como objeto de estudio.

El organigrama no es fijo, se mantiene variando dadas las condiciones momentáneas de la compañía, al no existir un perfil de cargos ni de responsabilidades, por lo que en ocasiones un mismo trabajador asume 2 o más roles dentro de la compañía.

Tipo y diseño de estudio

Se contempla la existencia de 3 tipos de investigación, estos son: Cuantitativos, Cualitativos y Mixtos, los cuales se describen a continuación:

- **Cuantitativo:** Es un diseño sistemático y ordenado que se lleva a cabo siguiendo determinados pasos, no se pueden eludir pasos, se miden variables de un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (Hernández et al., 2014)
- **Cualitativo:** Es un diseño flexible a partir de información cualitativa, que no implica un manejo estadístico riguroso, ya que su estructura se orienta más al proceso que a la obtención de resultados.(Monje, 2011)
- **Mixto:** Es la combinación de los dos tipos de investigación mencionados anteriormente, estos son Cuantitativos y Cualitativos.

El presente estudio es de tipo mixto, ya que contempla aspectos tanto cuantitativos al realizar la medición con un instrumento de carácter objetivo cuyos resultados deben ser analizados estadísticamente; como cualitativos, ya que, a través de la entrevista semiestructurada, se llevará a cabo la recolección de información a la Alta Dirección, esto con el fin de dar mayor profundidad aspectos que, con el enfoque cuantitativo no se puedan evidenciar.

Alcance

Teniendo en cuenta que, el presente estudio es de tipo mixto de corte transversal dado que la medición se desarrolla en un momento puntual de la historia, se deben contemplar los alcances tanto de la investigación cuantitativa como de la investigación cualitativa:

Dentro de la investigación cuantitativa el presente estudio es de tipo descriptivo ya que busca identificar los factores psicosociales que influyen en una problemática en particular; dentro de esta es importante mencionar las variables a tener en cuenta(Ruiz,2010):

- Los factores de riesgo psicosocial como **variable independiente**
- La rotación de personal como **variable dependiente**

Adicionalmente al pretender establecer las causas de la rotación de personal en la empresa de servicios inmobiliarios se incluye un tipo de alcance explicativo, ya que este buscará dar respuesta a las razones por las cuales se presenta la rotación de personal(Ruiz, 2010).

Por otra parte, dentro de la investigación cualitativa se tendrá en cuenta los estudios fenomenológicos ya que estos tienen en cuenta las experiencias de los individuos (en este caso los trabajadores) frente a los factores psicosociales de la empresa, adicional a este, se tendrá en cuenta los estudios de caso de los participantes en la investigación dado que se quiere desarrollar descripciones, interpretaciones que contribuyan a la comprensión del fenómeno de Rotación de personal.(Arias, 2010)

Participantes o fuentes de datos

Para la presente investigación se tiene como población objetivo los trabajadores (hombres y mujeres) que ya no se encuentran vinculados a la compañía, que han estado vinculados en los últimos 2 años, sin importar la causal de terminación del contrato, que quieran participar voluntariamente de la presente investigación.

Para esto se cuenta con los siguientes datos:

- Universo: 150 trabajadores
- Población: 15 trabajadores

Debido a que la población es reducida, el presente estudio se realizará con la totalidad de la población, con el fin de disminuir la probabilidad del error en los resultados, esta probabilidad se manejará con el 5%.

Recolección de datos

Diseño o método previsto

El presente estudio cuenta con las siguientes etapas para su desarrollo:

1. Aplicación del instrumento de medición.

2. Recolección de los datos
3. Análisis de los datos recolectados
4. Presentación de los datos recopilados
5. Establecimiento de la relación entre los factores psicosociales y la rotación del personal.

Al utilizar instrumentos previamente validados para la población colombiana se tendrá la posibilidad de reducir el margen de error en el presente estudio.

Instrumentos, materiales y equipos

La presente investigación se lleva a cabo con la aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana, batería que en la actualidad es la avalada para realizar la medición del riesgo psicosocial; a continuación se describe el contenido de esta batería, su alcance, estructura, condiciones de aplicación, idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos, reserva de la información y consentimiento informado, integridad de los instrumentos aplicados y el manejo y uso de la información y de los resultados (*Min Protección, Universidad Javeriana, 2010*).

Alcance de la Batería:

Esta batería tiene como alcance la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y Extra laboral al igual que determinar el grado del riesgo.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

- a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que portan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo intralaborales (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos, y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial Extra laboral.
- b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali-cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas y guía para grupos focales.

Estructura de la Batería

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extra laborales e individuales (demográficas y ocupacionales).

Los instrumentos que conforman la batería y que serán utilizados en la presente investigación son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma A)
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B)
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extra laboral

Condiciones de aplicación

A continuación, se relacionan tres condiciones que deben ser contempladas al momento de utilizar cualquiera de los instrumentos que conforman la batería son:

- Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos.
- Reserva de la información y consentimiento informado.
- Integridad de los instrumentos aplicados.

1.1. Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos:

Según la Resolución 2464 de 2008 la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular un “psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional”

1.2. Reserva de la información y Consentimiento informado:

La resolución 2646 de 2008 indica que “la información utilizada para la evaluación de los factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional” y para esta investigación.

Debe tenerse en cuenta uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 donde se indica el principio de confidencialidad según el cual “los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelaran tal información solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad”

En la presente investigación encontrará dos modelos de consentimiento informado, uno para la aplicación del instrumento y otro para la aplicación de la entrevista los cuales podrá encontrar como anexo 2 y 3 respectivamente a la presente investigación.

1.3. Integridad de los Instrumentos aplicados:

Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, la aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el presente manual y en los manuales específicos que la conforman.

En consecuencia, solo se podrán modificar los instrumentos cuando así se indique en los manuales específicos. Las modificaciones solo podrán efectuarse en el sentido y con el alcance establecido. Si para un instrumento en particular se contraindica cualquier tipo de modificación no podrá ser alterado de forma alguna, de lo contrario carece de validez.

2. Manejo y uso de la información y de los resultados

El uso y aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la batería se deberá hacer bajo el marco ético y legal que regule la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de salud ocupacional y la psicología.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la información proporcionada por los trabajadores para estos efectos, los resultados y la información deberán manejarse con total reserva.

La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa por el psicólogo evaluador, quien debe garantizar la confidencialidad de información individual aportada por los trabajadores.

La información recopilada durante el proceso de aplicación de los instrumentos y los archivos magnéticos que se conciben con los datos deberán ser manejados con absoluta reserva y confidencialidad.

Por otro lado, se llevará a cabo una entrevista semiestructurada al Gerente General de la Empresa inmobiliaria con el fin de obtener información sobre los factores psicosociales que influyen en la rotación de personal de la empresa, esta entrevista podrá encontrarla como Anexo 5 al presente documento.

Dominios y Dimensiones evaluadas

A continuación, se presentan los dominios y dimensiones evaluadas por cuestionario.

Factores Intralaborales.

Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral.
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Tabla 3. Definiciones de las dimensiones intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad de rol	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realiza el jefe presenta dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosamente y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	<p>Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.</p> <p>Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosamente y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Retroalimentación del desempeño	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p> <p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que impliquen colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración de grupo es escaso o inexistente.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p> <p>Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p> <p>Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Factores Extralaborales

Tabla 4. Dimensiones Extralaborales

Constructo	Dimensiones
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda

Tabla 5. Definiciones de las dimensiones Extra laborales e indicadores de riesgo

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. • La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La relación con familiares es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. • La relación con amigos o allegados es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	<ul style="list-style-type: none"> Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Condiciones Personales

Tabla 6. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales

Constructo	Dimensiones
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo Edad Estado civil Grado de escolaridad Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato Socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar, arrendada) Número de personas a cargo
INFORMACION OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo Antigüedad en el cargo actual

Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
Tipo de contrato
Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
Modalidad de pago

Cuestionario de Estrés

Tabla 7. Numero de ítems según categoría de síntomas

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Adicionalmente se plantean unas preguntas adicionales a los ex funcionarios de la empresa participantes del estudio, las cuales se enlistan a continuación:

1. ¿Cuál fue el motivo de su desvinculación a la empresa?
2. ¿Cuál fue o cuál cree que fue la razón para su desvinculación?
3. ¿Está de acuerdo con la razón que expone?
4. ¿Cuáles de las siguientes características considera que tienen que tener los trabajadores de una inmobiliaria?
 - a. Responsable
 - b. Honesto
 - c. Servicio al cliente
 - d. Conocimientos inmobiliarios
 - e. Amable
 - f. Buena comunicación
 - g. Asertivo
 - h. Control emocional
 - i. Capaz de trabajar en equipo
 - j. Capaz de tomar decisiones
 - k. Capaz de trabajar bajo presión
5. ¿Considera que usted cuenta con estas características?

Entrevista Alta Dirección

En referencia a la entrevista realizada a la Alta Dirección se desarrollaron las preguntas teniendo en cuenta los factores a evaluar por medio de los cuestionarios a los trabajadores desvinculados a la organización, estas preguntas son de carácter general con el fin de no cohibir las respuestas del Gerente General previa firma del consentimiento informado donde se indica

la confidencialidad de la identidad y de la razón social de la empresa para así garantizar la veracidad de la información; a continuación se relacionan las preguntas a desarrollar y las dimensiones con las que tienen relación:

Tabla 8. Relación de preguntas y dimensiones evaluadas con las preguntas

Pregunta	Dimensión
¿Cuáles son las características de un trabajador ideal?	Factores Personales
¿Qué características de los trabajadores no son las ideales para trabajar en una inmobiliaria?	Factores Personales
¿Estas características son tenidas en cuenta en la contratación de personal?	Claridad del Rol
¿Se realiza el proceso de inducción y reinducción de personal?	Claridad del Rol, Consistencia del Rol y Capacitación
¿han existido problemas entre los trabajadores?	Relaciones sociales en el trabajo
¿Cree que la buena comunicación es importante para la productividad de los trabajadores?, ¿por qué?	Características de liderazgo
¿En la inmobiliaria existe buena comunicación entre los trabajadores?	Relaciones sociales en el trabajo
¿Cómo se comunican los trabajadores con usted?	Relación con los colaboradores (subordinados)
¿Cómo se realizan los llamados de atención?	Retroalimentación del desempeño
¿Considera que es importante como se sienten los trabajadores con respecto a su trabajo? ¿por qué?	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo
¿Los clientes están conformes con la gestión realizada por el equipo de trabajo?	Demandas emocionales
¿Se realizan retroalimentaciones correspondientes sobre la gestión de los trabajadores? ¿de qué manera?	Retroalimentación del desempeño
¿Se maneja algún tipo de incentivos para el óptimo desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores? ¿Cuáles?	Reconocimiento y compensación

Análisis

Para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se utilizará un aplicativo en Excel desarrollado por la empresa HSEQ nueva visión, el cual

permite tabular los datos obtenidos de los cuestionarios A y B y del cuestionario de Estrés laboral que también compone la batería de riesgos psicosociales; a continuación se indican las tablas de Arenación de la Batería de Riesgo Psicosocial que serán usadas para el cálculo de los resultados y el establecimiento del Nivel del Riesgo.

Factores Intralaborales:

Tabla 33. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Tabla 31. Baremos para los dominios de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Tabla 29. Baremos para las *dimensiones* de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 32. Baremos para los *dominios* de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Tabla 30. Baremos para las dimensiones de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 34. Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Factores Extralaborales

Tabla 17. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Evaluación del Nivel de Estrés

Tabla 6. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Tabla 1. Número de ítems según categorías de síntomas.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

Los datos obtenidos en la entrevista y en la observación realizada por el investigador serán relacionados en un Excel y posteriormente comparados con los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios mencionados anteriormente.

Resultados

Debido a que los exfuncionarios encuestados no se encontraban presentes en el mismo lugar se llevó a cabo la aplicación de los 3 cuestionarios de la batería en diferentes días, comprendidos entre los días 29 de marzo del 2021 y 9 de abril de 2021.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la ficha de datos personales como base de la determinación del cuestionario a aplicar y la presentación general de los datos sociodemográficos de la población participante del presente estudio:

Ilustración 2. Ficha de datos generales. Género

En la presente figura se muestra la disposición de contratación de la empresa en términos de género, la mayor parte de trabajadores corresponde al género Femenino con el 73% del total, mientras que, los trabajadores masculinos tienen la menor parte de la contratación con un 27% del total.

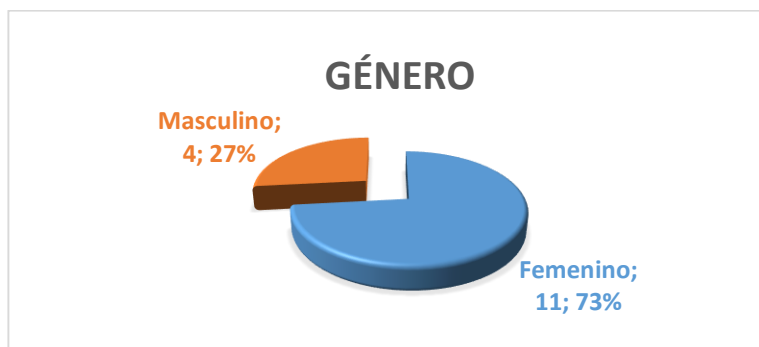


Ilustración 3. Ficha de Datos Generales. Promedio de edad.

En la presente figura se muestra la disposición de contratación de la empresa en términos de edad, la mayor parte de la población contratada y seleccionada para este estudio se encuentra entre los 36 y los 45 años de edad, teniendo un 40% del total de la población, mayores a 46 años tiene un 27% del total de la población al igual que la población que está entre los 26 y 35 años de edad con el 27% del total de la población, y entre 18 y 25 años de edad se encuentra el 6% de la población entrevistada.

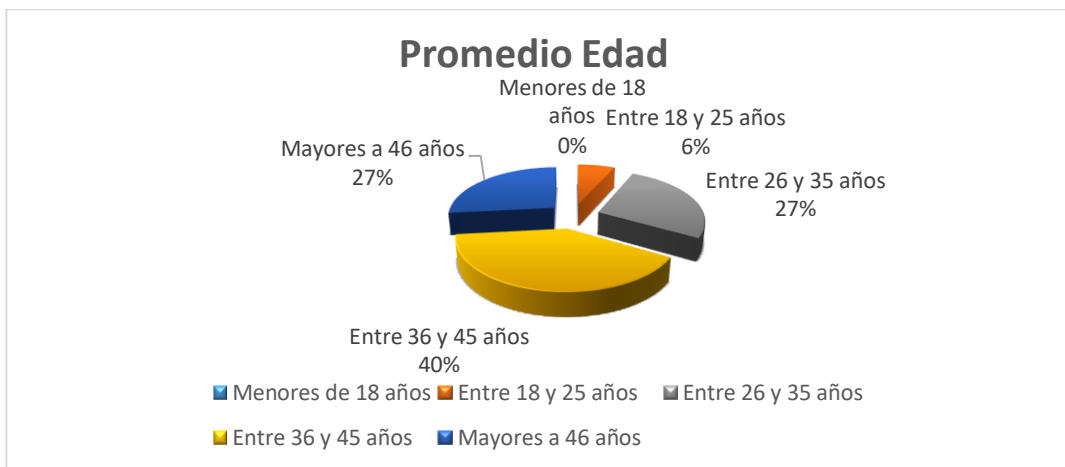
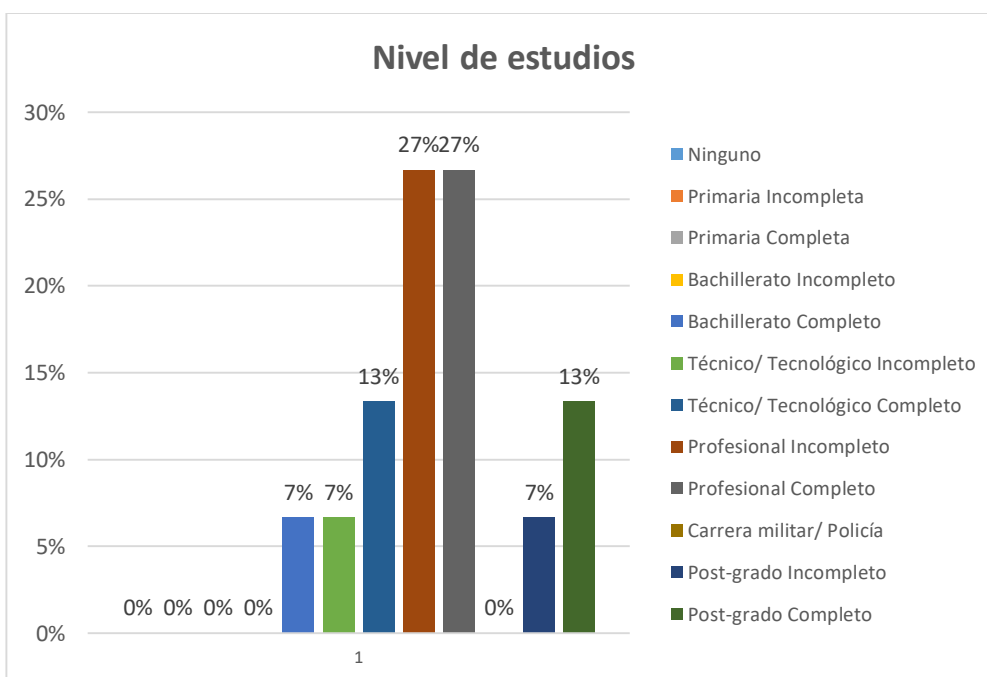


Ilustración 4. Ficha de datos generales. Nivel de estudios

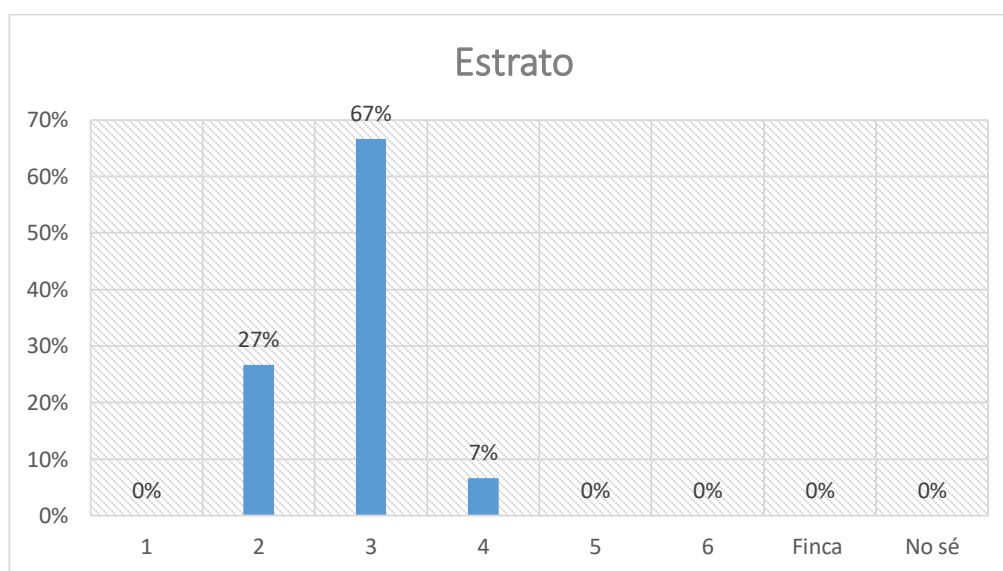
La siguiente gráfica muestra el nivel de estudios de los trabajadores participantes del presente estudio; se evidencia que el 25% de la población son trabajadores que cuentan con estudios académicos hasta el nivel de profesional incompleto, al igual que los trabajadores que han completado su carrera profesional, los cuales cuentan con el 25%, el 19% cuenta con un nivel de estudios de post grado completo, el 13 % cuenta con un nivel de estudios de bachillerato completo y con el 6% respectivamente los trabajadores que cuentan con un post grado incompleto, un técnico/tecnológico incompleto y un técnico/ tecnológico completo.



A partir de la anterior gráfica se podría inferir que el nivel de preparación de los trabajadores, así como sus aptitudes no necesariamente están ligadas a la rotación de personal ya que en su mayoría cuentan con estudios académicos de nivel superior.

Ilustración 5. Ficha de datos generales. Estrato.

En la siguiente ilustración se evidencia que la mayor parte de los trabajadores que hacen parte del presente estudio, es decir el 67%, habitan en viviendas de Estrato 3, el 27% habitan en estrato 2 y el 7% en estrato 4.



A partir de lo anterior se puede inferir que los gastos de sus viviendas si bien no son considerablemente altos, para el nivel salarial que manejan al interior de la compañía no alcanzan a cubrir la totalidad de los gastos personales.

Ilustración 6. Ficha de datos generales. Tipo de vivienda.

En la presente ilustración se evidencia que el 40% de los trabajadores que hacen parte de la población del presente estudio habitan en vivienda propia, mientras que el 33% en vivienda familiar, y el 27% en arriendo.

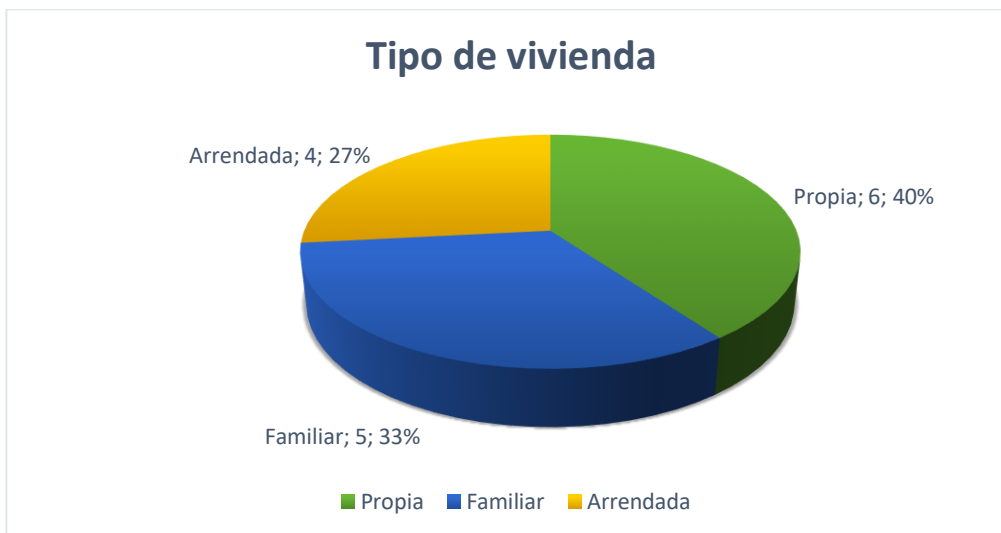
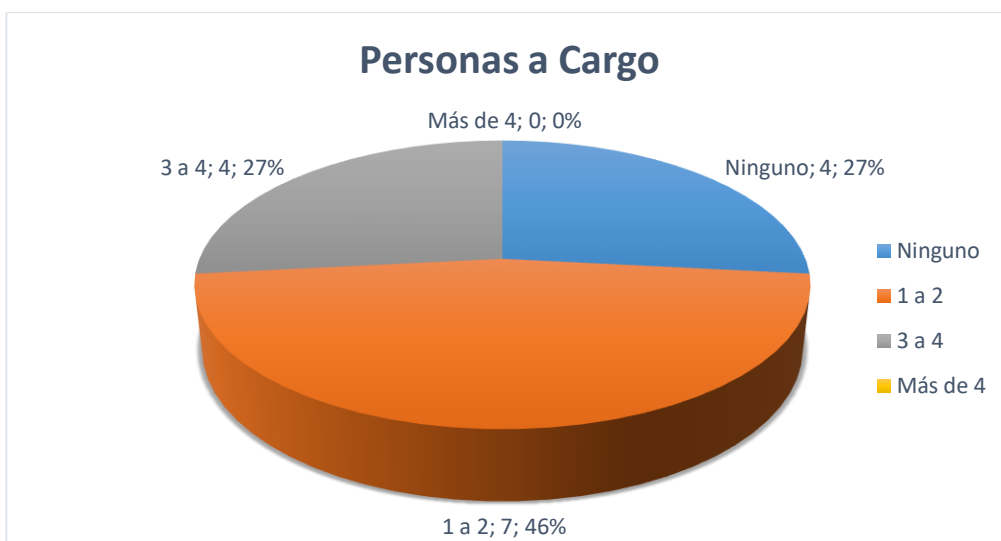


Ilustración 7. Ficha de datos generales. N° de Personas a Cargo.

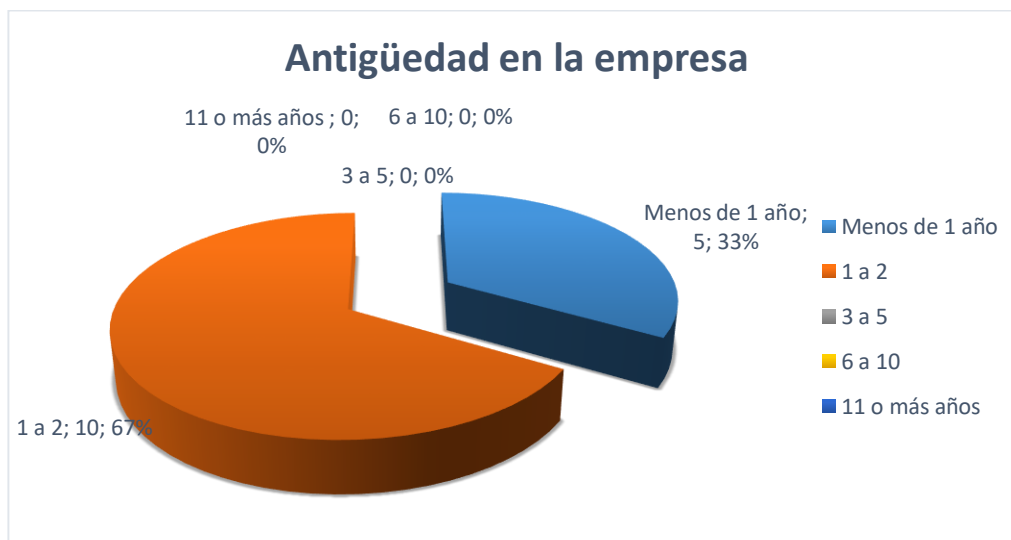
La presente figura muestra el número de personas que tienen a cargo los trabajadores participantes del estudio, el 46% tienen 1 o 2 personas a cargo, el 27% entre 3 o 4, y el 27% no tienen ninguna persona a cargo.



A partir de la gráfica anterior se puede inferir que ya que el 73% de la población participante tiene personas a cargo es posible que necesiten un ingreso mayor para poder sostener sus hogares, lo cual podría hacer que busquen ofertas de trabajo con mayores oportunidades de ingresos.

Ilustración 8. Ficha de datos Generales. Antigüedad en la empresa.

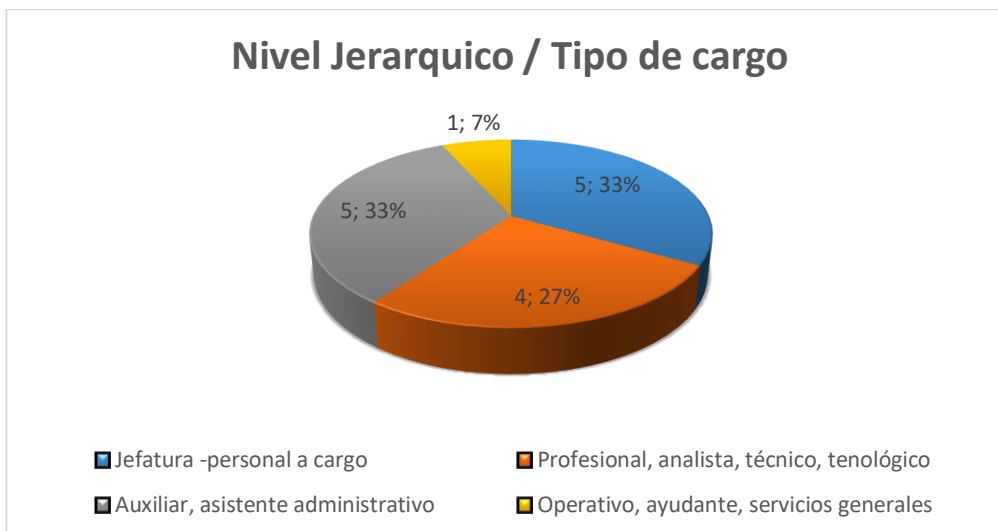
En la siguiente figura se evidencia el tiempo que estuvieron vinculados los trabajadores participantes del presente estudio a la empresa, siendo así, que el 67% de los trabajadores estuvo vinculado a la empresa entre 1 y 2 años, mientras que el 33% estuvo vinculado menos de un año a la empresa.



Si bien se evidencia que la mayor parte de la población estuvo vinculada a la compañía entre 1 y 2 años llama la atención que ninguna supera este tiempo, esto puede deberse a los factores intralaborales presentes en la organización, o como se indicó anteriormente a la búsqueda de oportunidades laborales que cubran las expectativas o necesidades de los trabajadores.

Ilustración 9. Ficha de Datos Generales. Nivel Jerárquico/ Tipo de Cargo.

La siguiente ilustración da cuenta del tipo de cargo ocupado por los trabajadores participantes del presente estudio, siendo así que el 33% de los trabajadores participantes pertenecen al área directiva, de jefatura con personal a cargo, el 33% pertenecen a cargos auxiliares o asistentes administrativos, el 27% pertenece a áreas profesionales, analistas, técnicos o tecnológicas y el 7% a personal operativo, ayudante o de servicios generales.



Realizando una comparación entre los datos obtenidos entre el nivel de estudios y el tipo de cargo que desempeñaban los trabajadores en la organización se podría inferir que los cargos de jefatura o con personal a cargo son asignados a las personas con estudios profesionales terminados, pero que quizá no cuentan con la experiencia o con las habilidades para cumplir con las funciones que les encomienden, esto se puede evidenciar teniendo en cuenta la ilustración 10. Donde se indaga por el tiempo que llevan ejerciendo dicho oficio, y allí se señala que más del 50% de estos trabajadores llevaban menos de 1 año ejerciendo el cargo que se les había asignado.

Ilustración 10. Ficha de Datos Generales. Antigüedad en el oficio.

La siguiente ilustración muestra el tiempo que los trabajadores participantes del estudio llevan desarrollando la labor para la que fueron contratados; el 53% indican que menos de 1 año, el 27% de 1 a 2 años y el 20% indican que llevan desempeñando su labor entre 3 y 5 años.

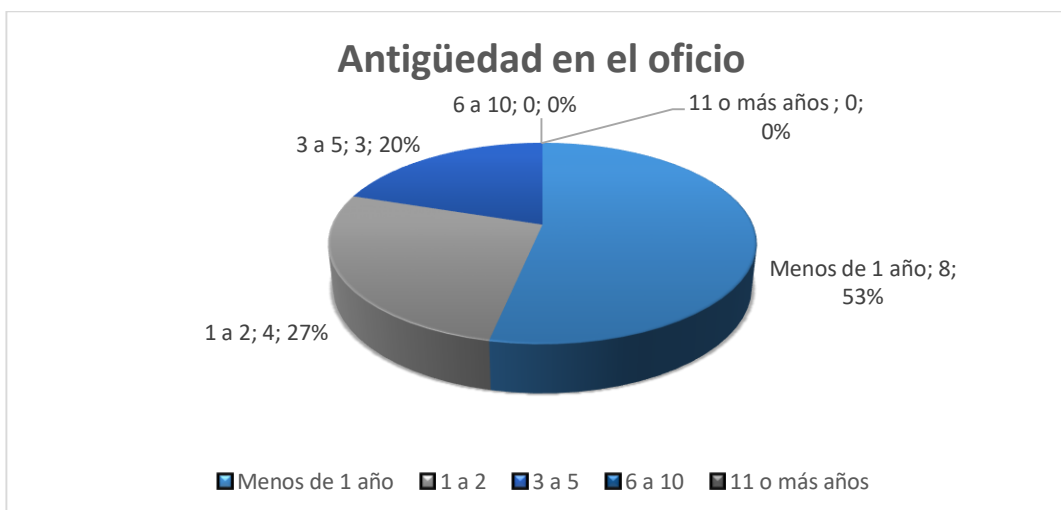
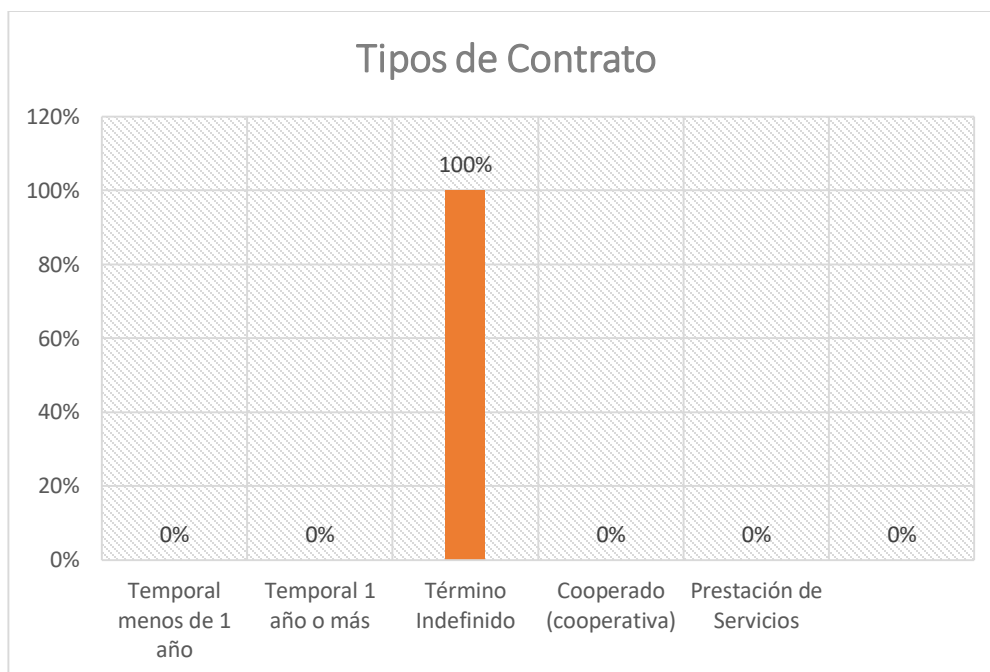


Ilustración 11. Ficha de Datos Generales. Tipos de Contrato

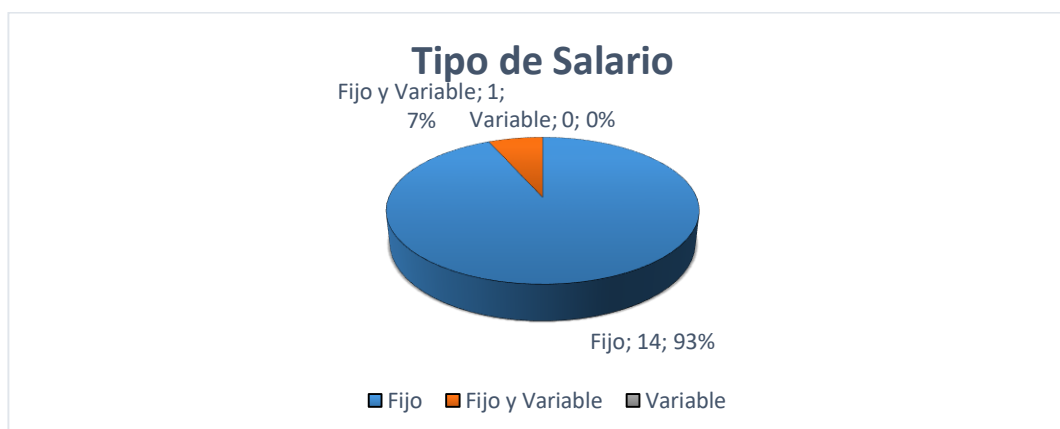
En la siguiente figura se evidencia que el 100% de los trabajadores participantes de la presente encuesta estuvieron vinculados a la empresa bajo un contrato a término indefinido.



Llama la atención que a pesar de que todos los trabajadores contaban con un contrato a término indefinido, en las respuestas del cuestionario de factores intralaborales se muestra una clara sensación de inestabilidad laboral.

Ilustración 12. Ficha de Datos Generales. Tipo de Salario

La presente gráfica muestra el tipo de Salario bajo el cual fueron contratados los trabajadores participantes del presente estudio, el 93% fue contratado con un salario fijo, y el 7% fue contratado con una parte de su salario fijo y otra variable.

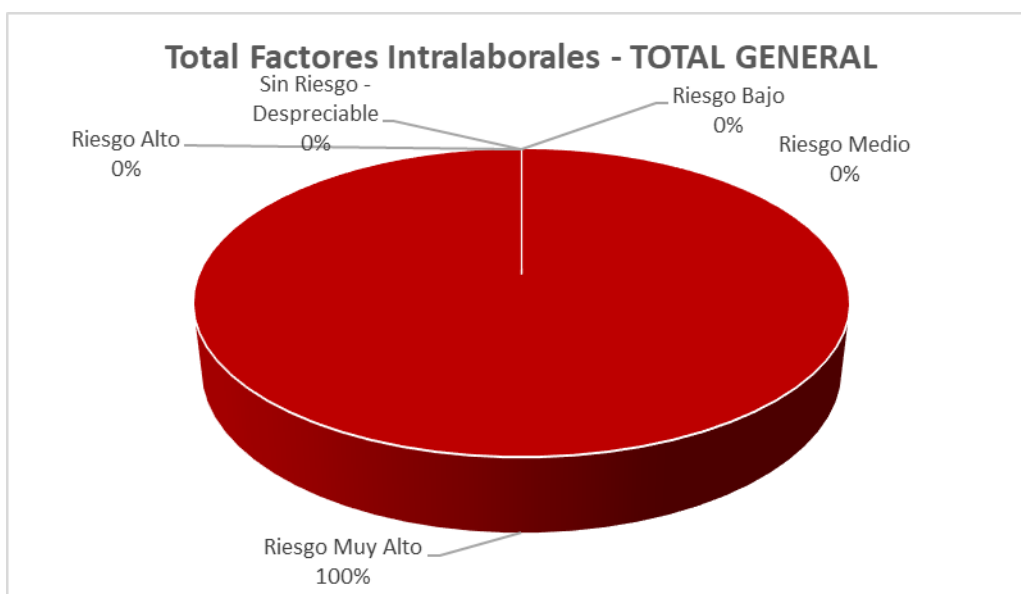


Resultados Factores Intralaborales

A continuación, se presentan los resultados totales (Forma A + Forma B) de nivel del riesgo obtenidos por Factor Psicosocial Intralaboral de los trabajadores participantes del presente estudio.

Ilustración 13. Factores Intralaborales- Total General (Forma A+B)

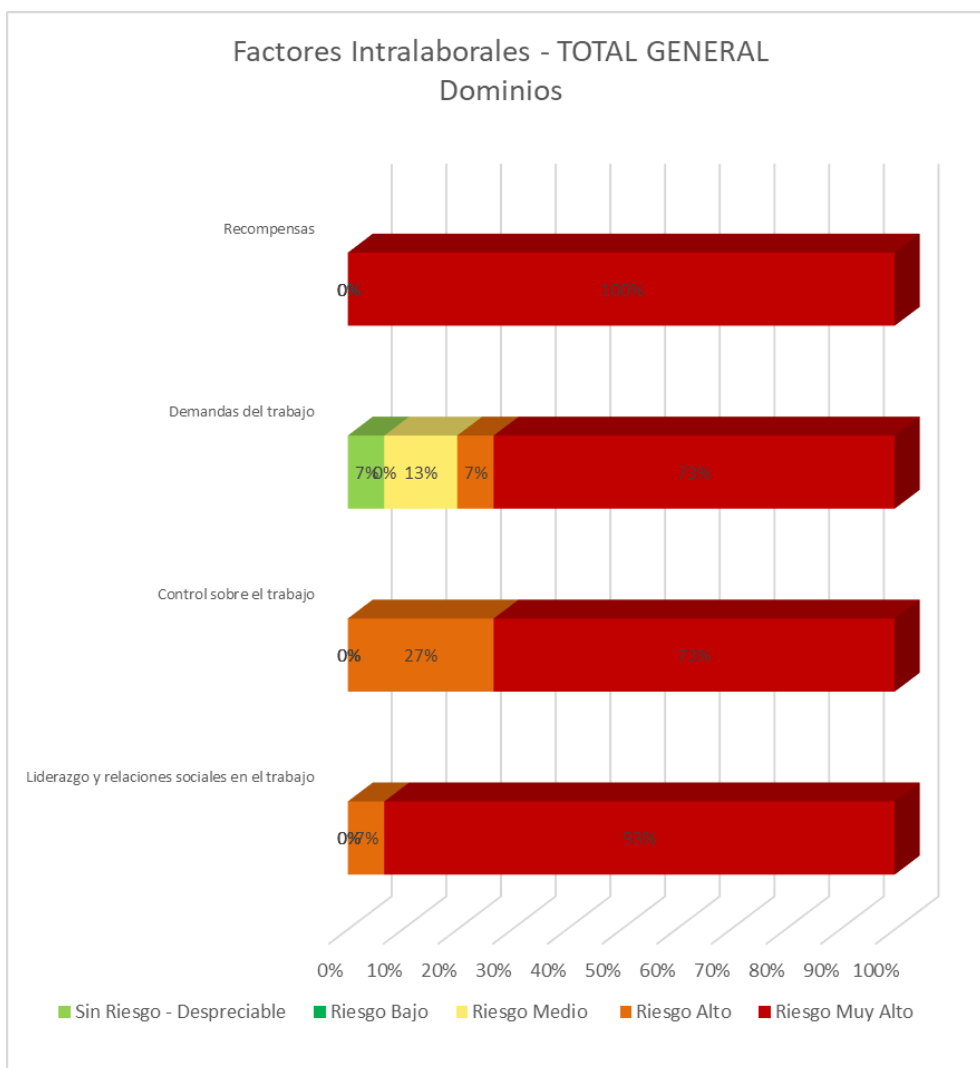
En la presente gráfica se muestra el nivel del riesgo obtenido para los Factores intralaborales como consecuencia de las respuestas reportadas por los trabajadores de las condiciones a las que se encontraban expuestos mientras existía vínculo laboral con la empresa, teniendo así que el 100% de los trabajadores se encontraba expuesto a un Riesgo Muy Alto a este tipo de factores.



Sin importar la razón de su desvinculación fuese despido o retiro voluntario, hay un claro indicio de que, al interior de la empresa, a nivel de factores intralaborales no se evidenciaba un manejo óptimo de estos ni la preocupación por mejorar los mismos.

Ilustración 14. Factores intralaborales por Dominios

En la siguiente gráfica se muestra los resultados de los niveles de riesgo por dominio evaluado teniendo así que el dominio “Recompensas” presenta un 100% de Riesgo muy Alto, el dominio “Liderazgo y Relaciones sociales del trabajo” presenta un 93% de Riesgo Muy Alto, el dominio “Control sobre el trabajo” presenta un 73% de Riesgo Muy Alto, y el dominio “Demandas del trabajo” presenta un 73% de Riesgo Muy Alto.

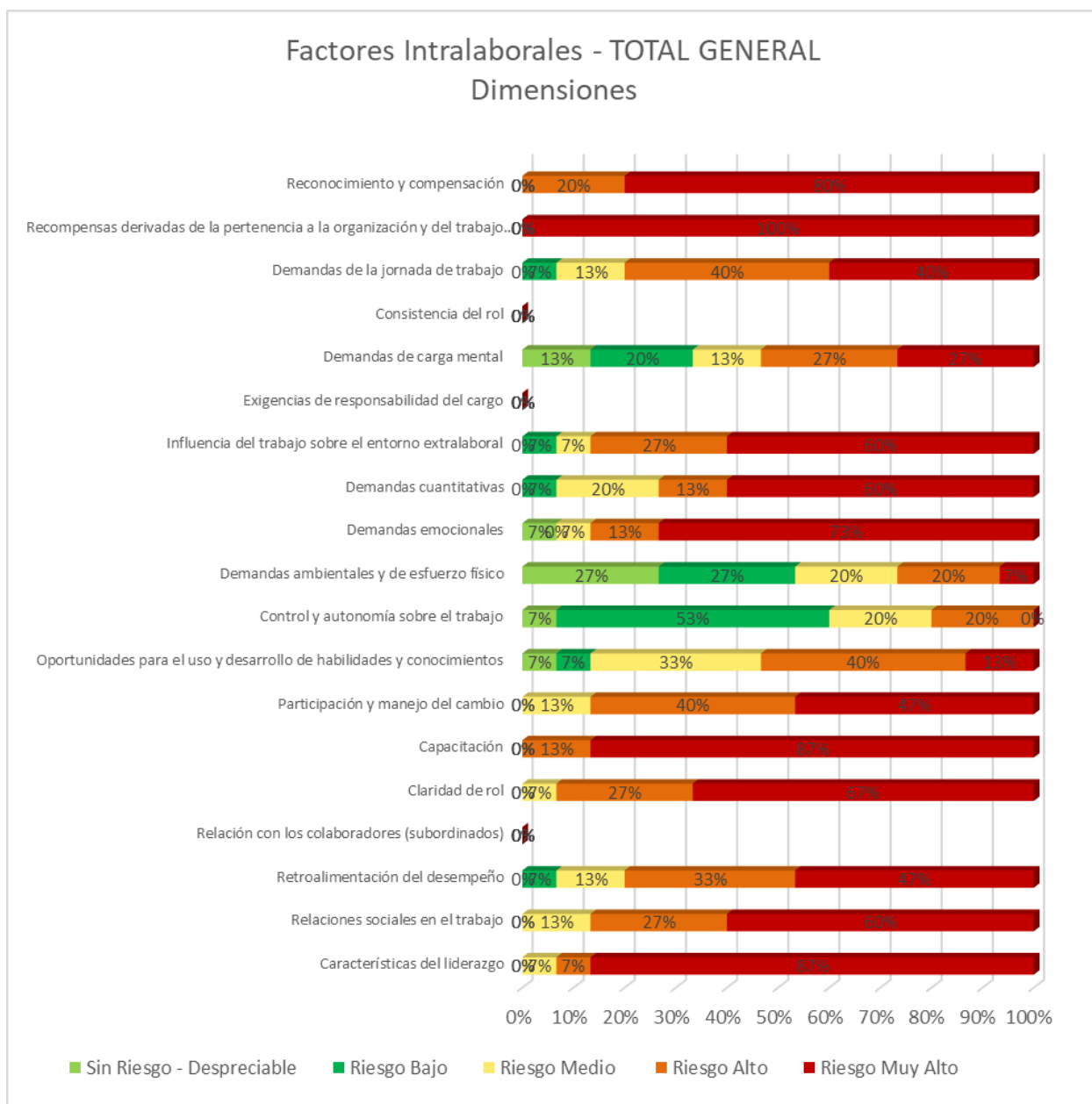


En relación a esta gráfica y teniendo los datos sociodemográficos de la población participante se puede evidenciar que como se infirió anteriormente en el factor de recompensas hay una evidente insatisfacción y descontento, esto puede ser el principal factor que motivase la rotación de personal, a su vez es importante tener en cuenta los otros dominios evaluados por la prueba, ya que, si bien no tienen el 100% de muy alto riesgo, todas lo tienen superior al 50%, esto podría indicar que la falta de un departamento de talento humano, como se evidencio en el organigrama de la empresa, ha influido en que el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores al interior de la empresa se vea afectado considerablemente.

Ilustración 15. Total, General- Factores intralaborales por dimensiones.

En la siguiente gráfica se muestra los resultados de los niveles de riesgo por dimensiones evaluado teniendo así que las dimensiones con un Nivel de Riesgo Muy Alto superior al 50% son “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo”,

“Capacitación”, “Reconocimiento y compensación”, “Demandas Emocionales”, “Calidad del Rol”, “Influencia del trabajo sobre el entorno Extra laboral”, “Demandas cuantitativas”, “Relaciones Sociales en el Trabajo” mientras que “Demandas Ambientales y esfuerzo físico” es la dimensión que menor nivel de riesgo presentó obteniendo un 53% de Nivel de Riesgo Bajo.



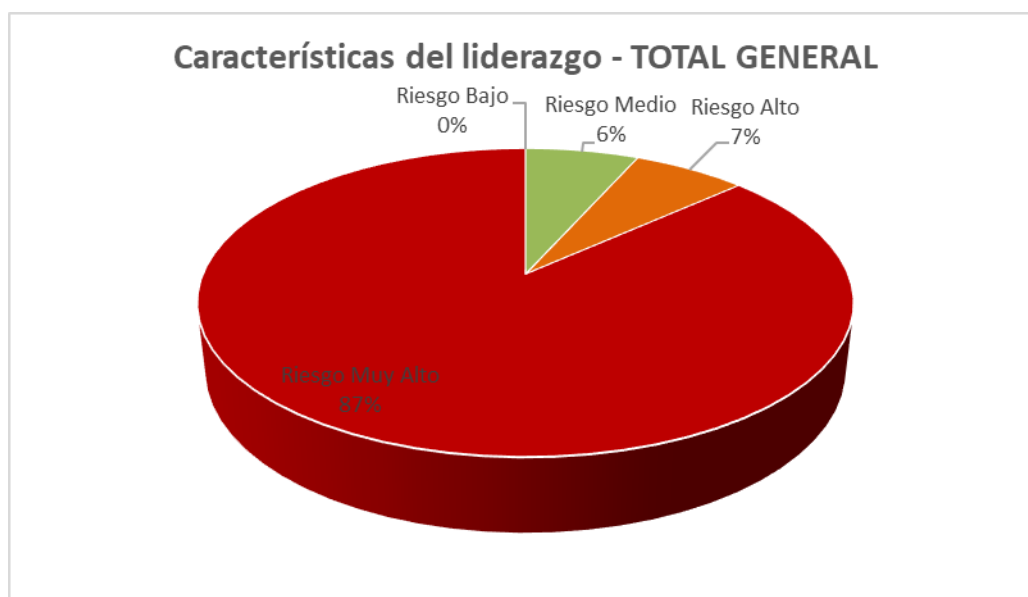
En la figura anterior es importante resaltar que si bien el dominio Recompensas es el que presenta un mayor nivel de riesgo, en esta gráfica se muestra que es la dimensión de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo la que tiene dentro de

este dominio mayor prevalencia, esto indica que como se indicó anteriormente los trabajadores sentían un alto grado de inestabilidad laboral, no se evidencia el orgullo por haber estado vinculados a la organización o incluso las tareas que realizan no son las que quisieran o sienten que podrían estar ejerciendo.

A continuación, se presentan las dimensiones con niveles de riesgo más relevantes y los Niveles de Riesgo obtenidos para “Consistencia del Rol”, “Exigencias de responsabilidad del cargo” y “Relación con los trabajadores” debido a que estas 3 dimensiones solo son evaluadas para la Forma A del cuestionario.

Ilustración 16. Características del Liderazgo.

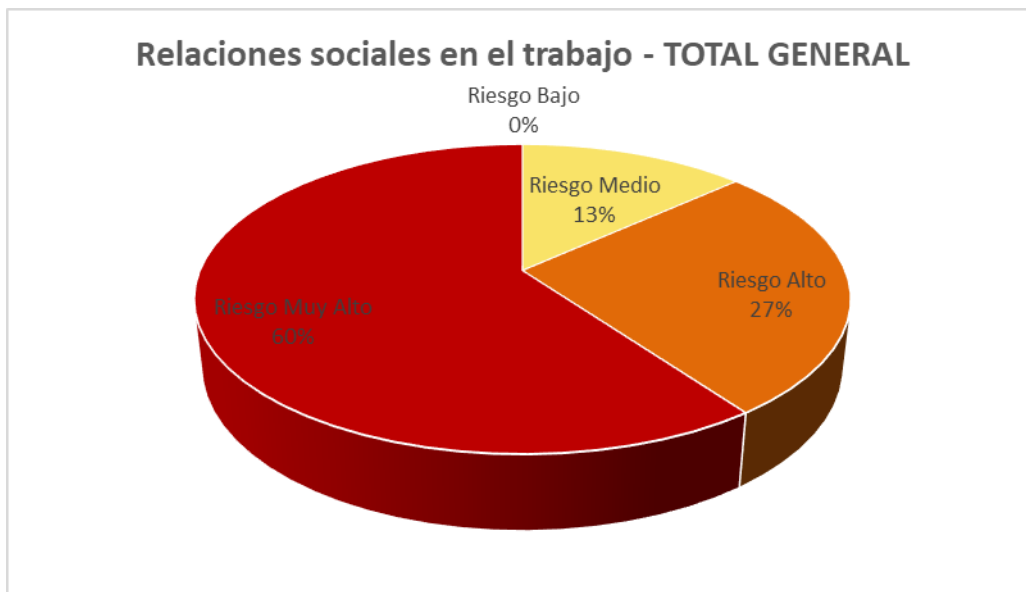
En la presente gráfica se muestra el nivel de riesgo obtenido para el factor “Características del liderazgo”, evidenciando un 87% en Riesgo Muy Alto, el 7% Riesgo Alto y el 6% Riesgo Medio.



La mayor parte de la población participante consideran que la gestión que realizaba el jefe representaba una dificultad en la planificación, asignación del trabajo, consecución de resultados o solución de problemas, adicionalmente estos trabajadores consideran que sus jefes inmediatos tenían dificultades para comunicarse y relacionarse de manera respetuosa por lo cual presentaron diferencias con los mismos en repetidas ocasiones.

Ilustración 17. Relaciones Sociales en el trabajo.

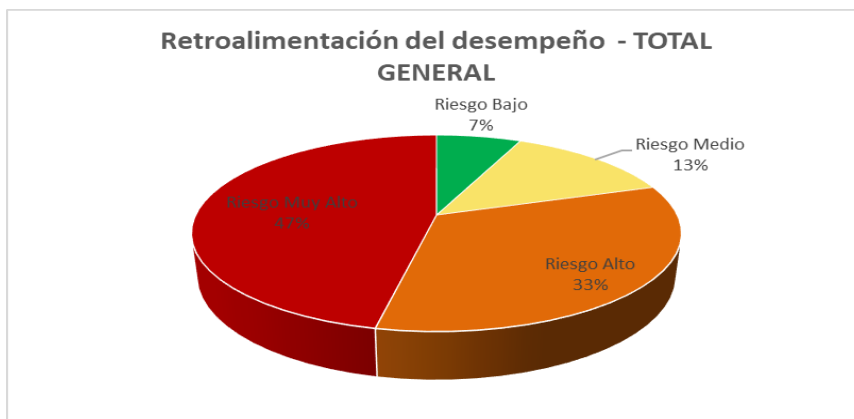
En la presente gráfica se muestra el nivel de riesgo obtenido para el factor “Relaciones sociales en el trabajo”, evidenciando un 60% en Riesgo Muy Alto, un 27% en Riesgo Alto, y un 13% Riesgo Medio.



Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente en esta dimensión, se evidencia que el manejo de las relaciones sociales dentro del entorno laboral podría haber estado permeadas de un trato agresivo o irrespetuoso, generando desconfianza y un ambiente de trabajo con limitado apoyo a nivel social.

Ilustración 18. Retroalimentación del desempeño.

En la siguiente gráfica se evidencia el nivel de riesgo obtenido para el factor “Retroalimentación del desempeño”, evidenciando un 47% en Riesgo Muy Alto, un 33% en Riesgo Alto y un 13% en Riesgo Medio y un 7% en Riesgo Bajo.

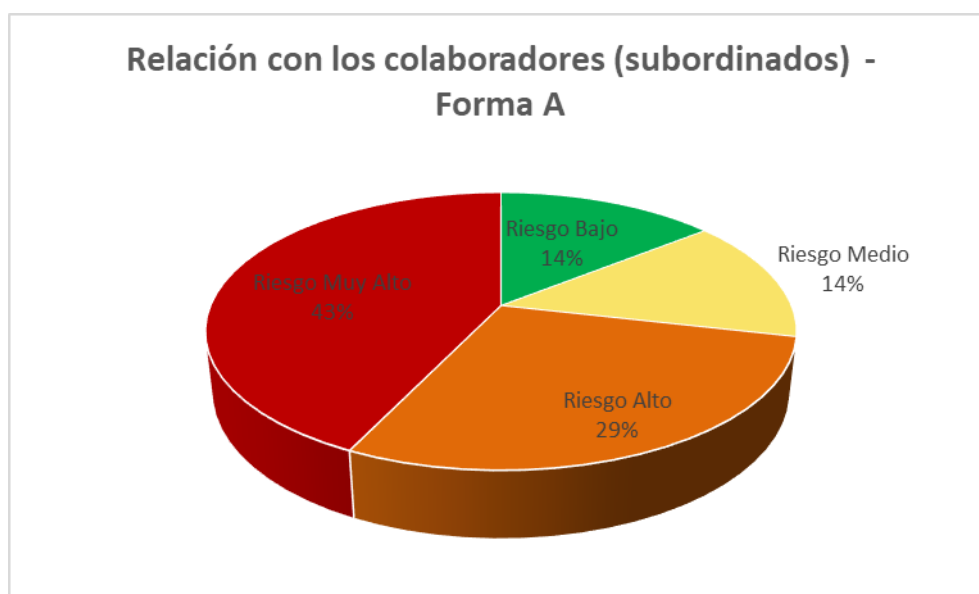


Frente a la retroalimentación del desempeño se podría inferir que, aunque algunos consideran que era clara y oportuna, la mayor parte de los trabajadores sienten que no era clara o útil para el desarrollo de las actividades o para la mejoría del desempeño de los mismos.

Debido a que el factor de “Relación con los colaboradores” solamente aplica para la Forma A del cuestionario, se presenta el resultado obtenido para la Forma A.

Ilustración 19. Relación con los colaboradores (Subordinados)

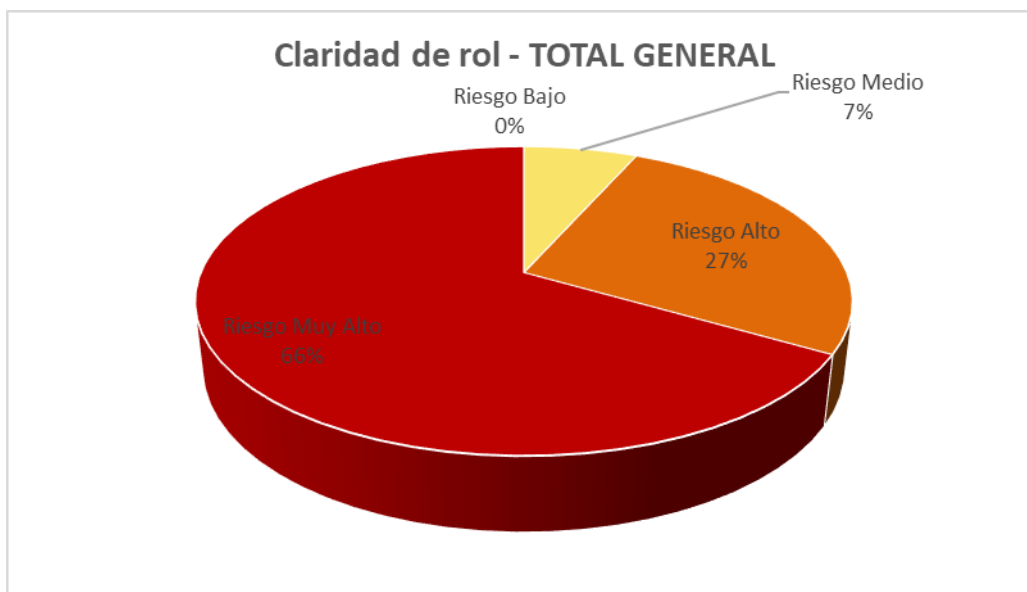
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Relación con los colaboradores (Subordinados)”, evidenciando un 43% en Riesgo Muy Alto, un 29% en Riesgo Alto, un 14% Riesgo Medio y un 14% Riesgo Bajo.



Si bien las áreas de dirección o jefatura de la empresa se evidencian que el grupo de trabajo podría tener dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosamente, podría deberse a que los colaboradores (subordinados) presentan dificultades para la obtención de resultados o que el jefe siente poco apoyo por parte de los mismos.

Ilustración 20. Claridad del Rol

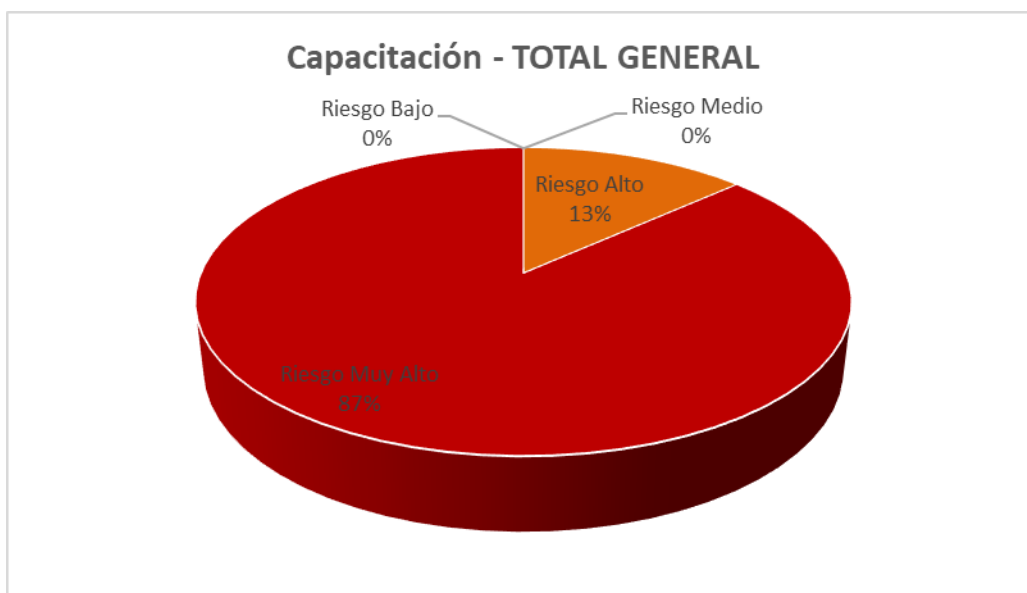
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Claridad del Rol”, evidenciando un 66% en Riesgo Muy Alto, un 27% en Riesgo Alto, y un 7% Riesgo Medio.



Se evidencia claramente que los trabajadores no conocían sus funciones, objetivos, margen de autonomía, resultados esperados, etc., lo cual dificulta la labor ejercida por los mismos, y para la alta dirección esto puede ser un problema ya que al no tener las funciones claras no se pueden evaluar las responsabilidades de cada trabajador.

Ilustración 21. Capacitación

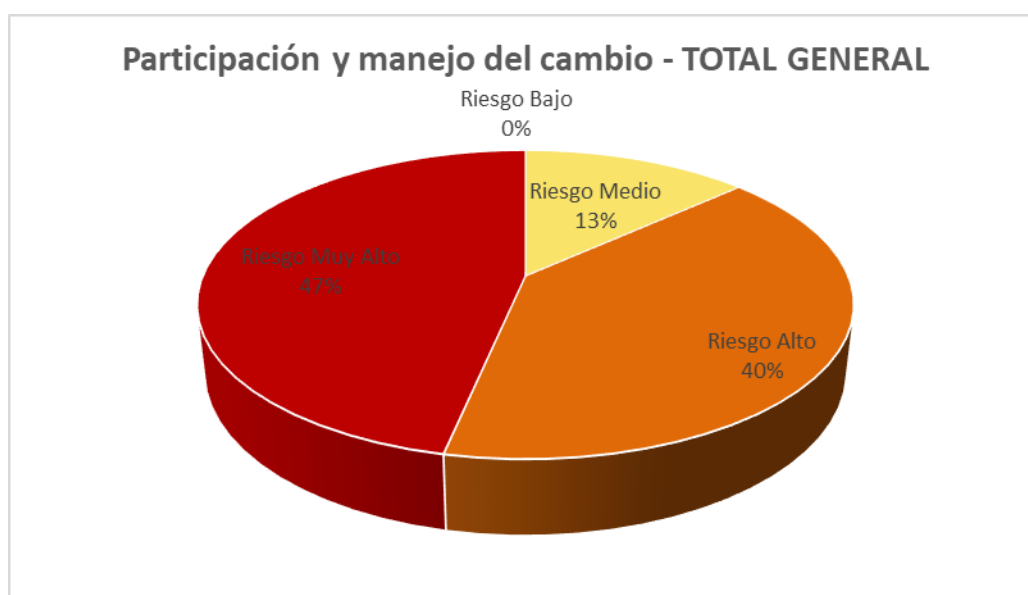
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Claridad del Rol”, evidenciando un 87% en Riesgo Muy Alto, y un 13% en Riesgo Alto.



Las actividades de capacitación realizadas por la Alta dirección no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo de los trabajadores, teniendo en cuenta que son trabajadores que llevaban menos de un año realizando las tareas en la compañía, era necesario crear un programa de capacitación enfocado en las necesidades conceptuales y actitudinales de los trabajadores.

Ilustración 22. Participación y manejo del cambio

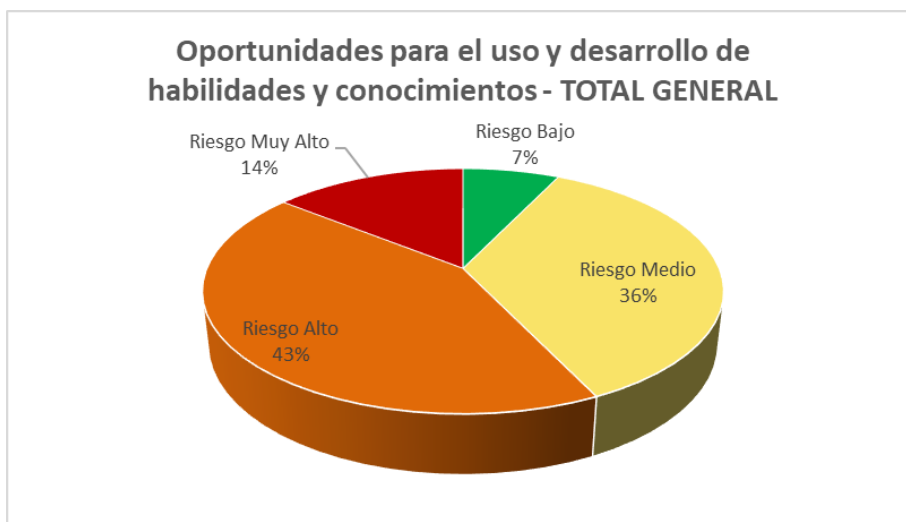
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Participación y Manejo del Cambio”, evidenciando un 47% en Riesgo Muy Alto, un 40% en Riesgo Alto y un 13% en Riesgo Medio.



A partir de esta gráfica se puede inferir que los trabajadores participantes del estudio consideraban que los cambios realizados por la alta dirección de la empresa afectaban negativamente la realización del trabajo de los mismos, que no se tenían en cuenta las opiniones de los trabajadores o que estos cambios eran poco claros para los trabajadores.

Ilustración 23. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

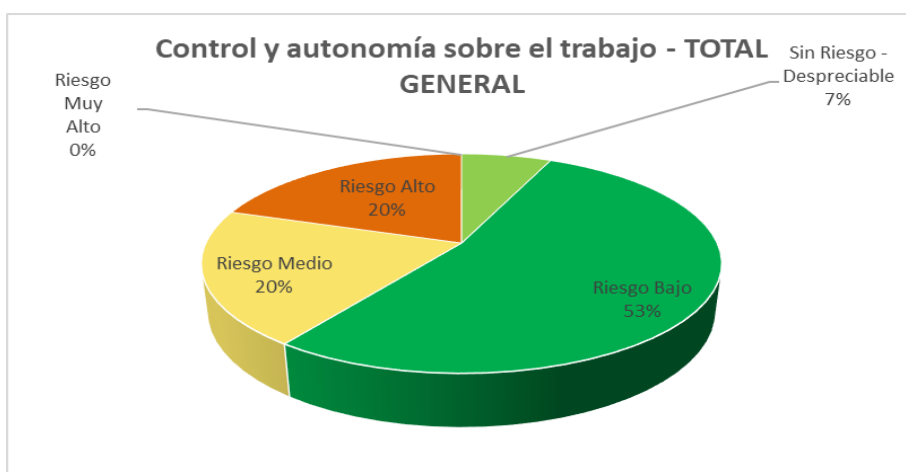
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos”, evidenciando un 14% en Riesgo Muy Alto, un 43% en Riesgo Alto, un 36% en Riesgo Medio, y un 7% en Riesgo Bajo.



Al tener poca experiencia en las funciones encomendadas a sus cargos, los trabajadores consideraban que los trabajos les permitían aprender y desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, lo cual es positivo, sin embargo se presenta un riesgo alto, lo cual puede deberse a que el nivel de estudios este por debajo del nivel del cargo a desempeñar por los trabajadores, lo cual también podría ser una causal para que los trabajadores busquen otras opciones que les permita crecer y desempeñarse en los cargos que los trabajadores puedan considerar aptos o propios para su nivel profesional.

Ilustración 24. Control y autonomía sobre el trabajo

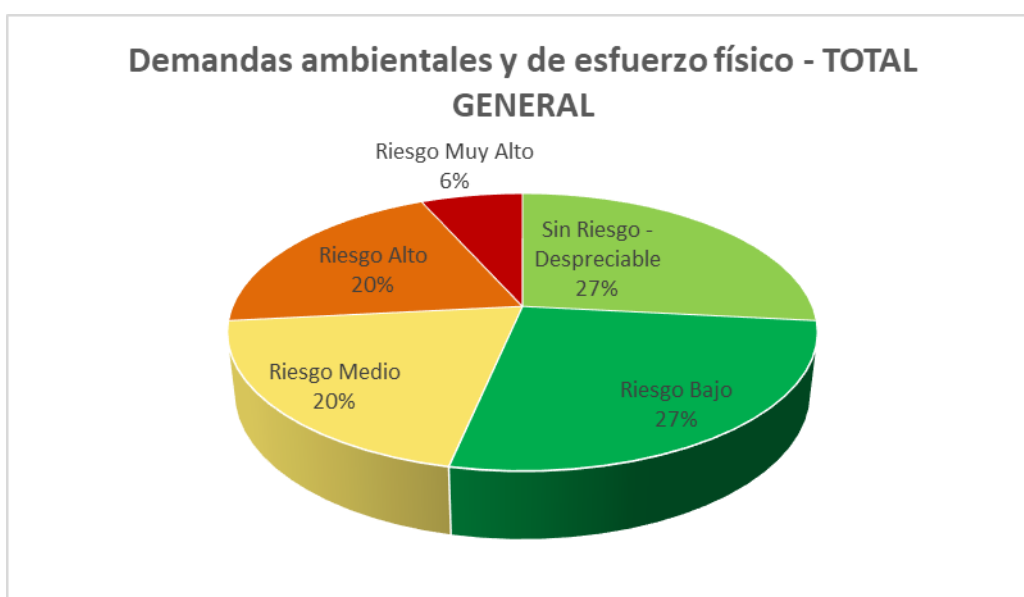
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos”, evidenciando un 0% en Riesgo Muy Alto, un 20% en Riesgo Alto, un 20% en Riesgo Medio, y un 53% en Riesgo Bajo y un 7% sin Riesgo.



Un aspecto a resaltar de la organización y teniendo en cuenta la gráfica anterior es que la misma permitía que los trabajadores controlaran el orden, cantidad y ritmo de las actividades, así como también se les permitía realizar pausas durante la jornada de trabajo, lo cual indica que este no es un factor que haya podido influir en la alta rotación de personal presentada por la empresa.

Ilustración 25. Demandas ambientales y de esfuerzo físico

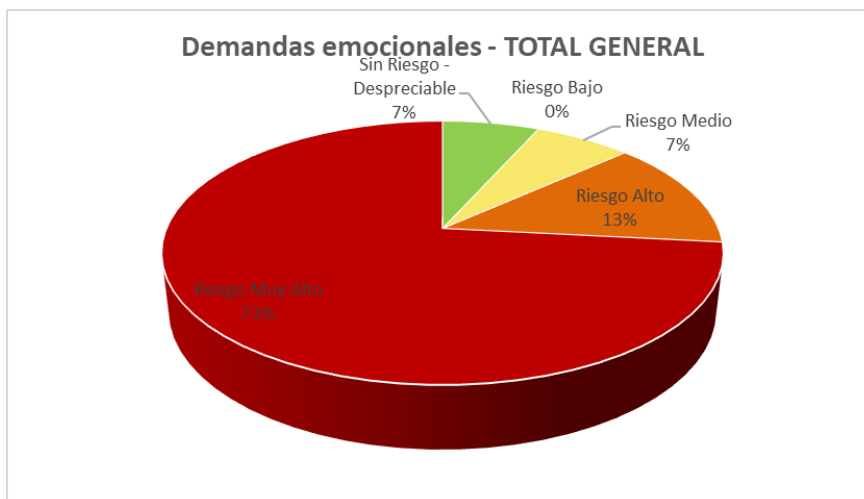
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Demandas ambientales y de esfuerzo físico”, evidenciando un 6% en Riesgo Muy Alto, un 20% en Riesgo Alto, un 20% en Riesgo Medio, y un 27% en Riesgo Bajo y un 27% sin Riesgo.



A partir de la gráfica anterior se puede deducir que esta dimensión no tiene mucha relación con la Alta rotación de personal, ya que la población participante del estudio reconocen que las condiciones de tipo físico, es decir, ruido, iluminación, temperatura, ventilación, químico, biológico, de diseño del puesto de trabajo, etc., eran condiciones positivas del lugar de trabajo, sin embargo se observaron fallas a nivel estructural que pueden verse reflejadas en los porcentajes de riesgo alto y muy alto de la gráfica.

Ilustración 26. Demandas emocionales

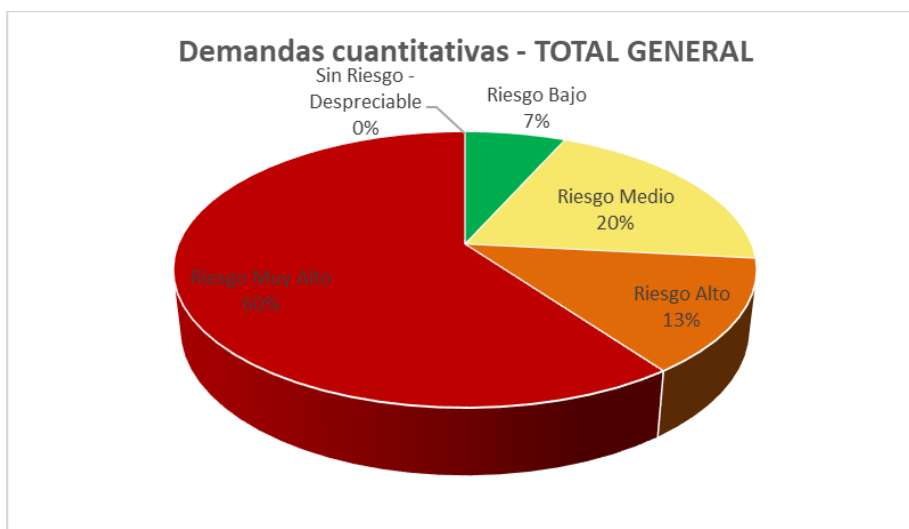
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Demandas emocionales”, evidenciando un 73% en Riesgo Muy Alto, un 13% en Riesgo Alto, un 7% en Riesgo Medio, y un 0% en Riesgo Bajo y un 7% sin Riesgo.



Debido a la actividad económica desarrollada por la empresa, y a las inconformidades que se presentaban en el desarrollo de la misma, los trabajadores se exponían a sentimientos o emociones negativas, o tratos negativos de los clientes, adicionalmente era necesario que los trabajadores ocultaran sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de sus labores, esto se ve reflejado en la gráfica anterior, ya que esta hace referencia a estos aspectos.

Ilustración 27. Demandas cuantitativas

En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Demandas Cuantitativas”, evidenciando un 60% en Riesgo Muy Alto, un 13% en Riesgo Alto, un 20% en Riesgo Medio, y un 7% en Riesgo Bajo y un 0% sin Riesgo.

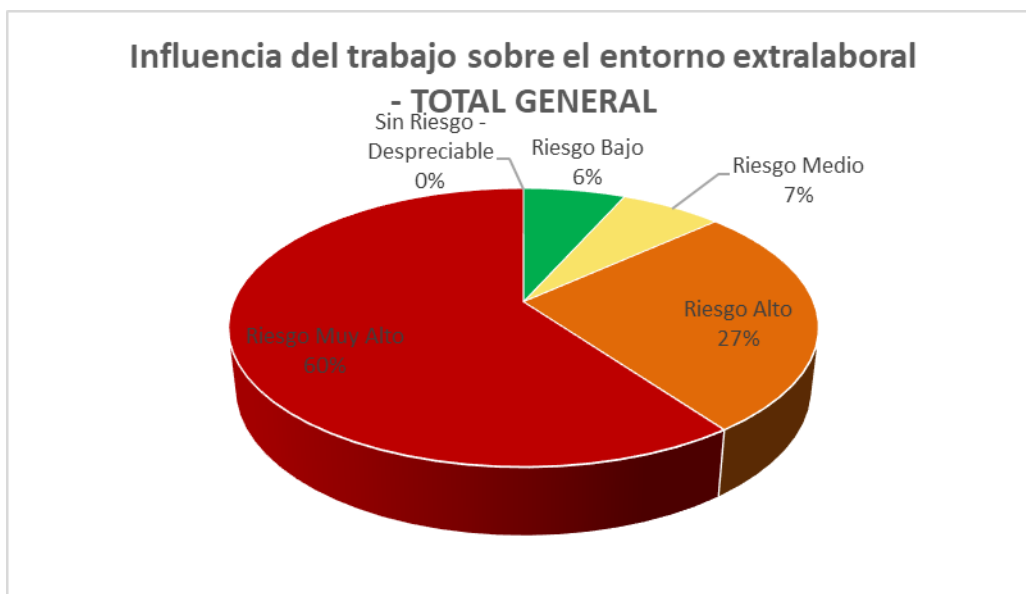


De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que los trabajadores participantes del estudio tenían que trabajar a un ritmo muy rápido, disminuir los tiempos de las pausas o trabajar tiempo

extra para poder cumplir con los resultados esperados, esto puede hacer que se presenten inconvenientes a nivel familiar, aumente el agotamiento, se presenten síntomas de estrés, etc., lo cual puede influir en la rotación del personal en la organización. Esto se puede ver reflejado en la ilustración 28. En la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, ya que esta dimensión hace referencia a que las demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Ilustración 28. Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral

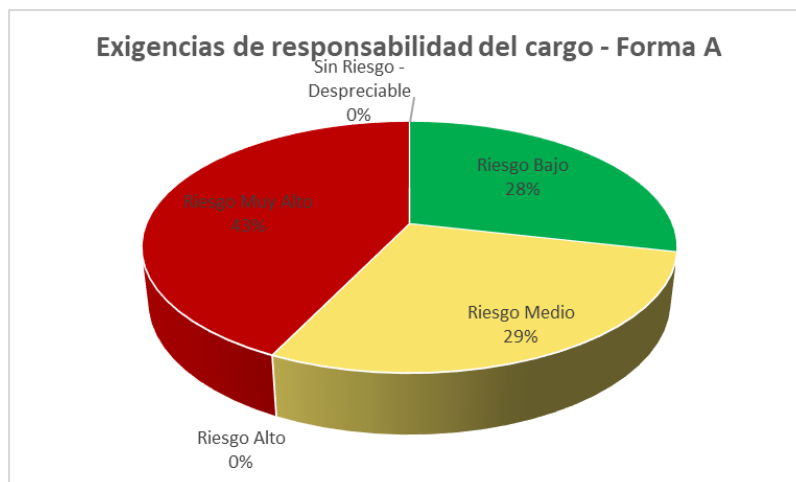
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral”, evidenciando un 60% en Riesgo Muy Alto, un 27% en Riesgo Alto, un 7% en Riesgo Medio, y un 6% en Riesgo Bajo y un 0% sin Riesgo.



Debido a que el factor de “Exigencias de responsabilidad del cargo” solamente aplica para la Forma A del cuestionario, se presenta el resultado obtenido para la Forma A.

Ilustración 29. Exigencias de responsabilidad del cargo

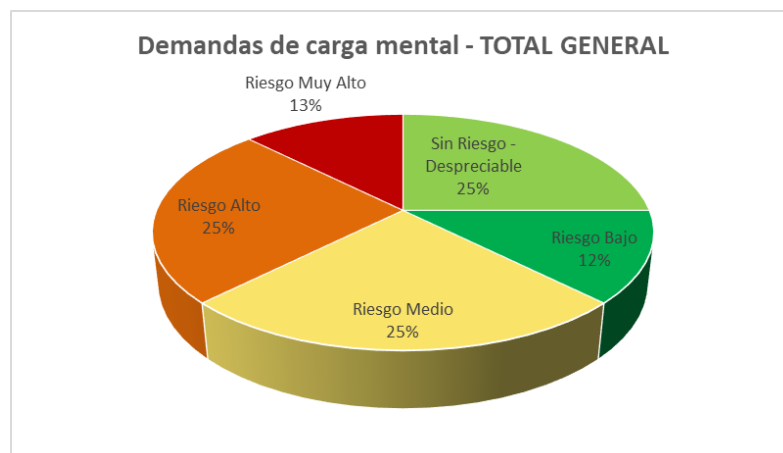
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Exigencias de responsabilidad del cargo”, evidenciando un 43% en Riesgo Muy Alto, un 29% en Riesgo Medio, y un 28% en Riesgo Bajo y un 0% sin Riesgo.



En la gráfica descrita anteriormente se evidencia que el personal que cumplía roles de jefatura o directivos en la organización debían asumir la responsabilidad de los resultados de su área, manejar dinero o bienes de alto valor para la empresa, lo cual exigía a estos trabajadores un esfuerzo importante para mantener el control.

Ilustración 30. Demandas de Carga Mental

En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Demanda de carga mental”, evidenciando un 13% en Riesgo Muy Alto, un 25% Riesgo Alto, un 25% en Riesgo Medio, y un 12% en Riesgo Bajo y un 25% sin Riesgo.



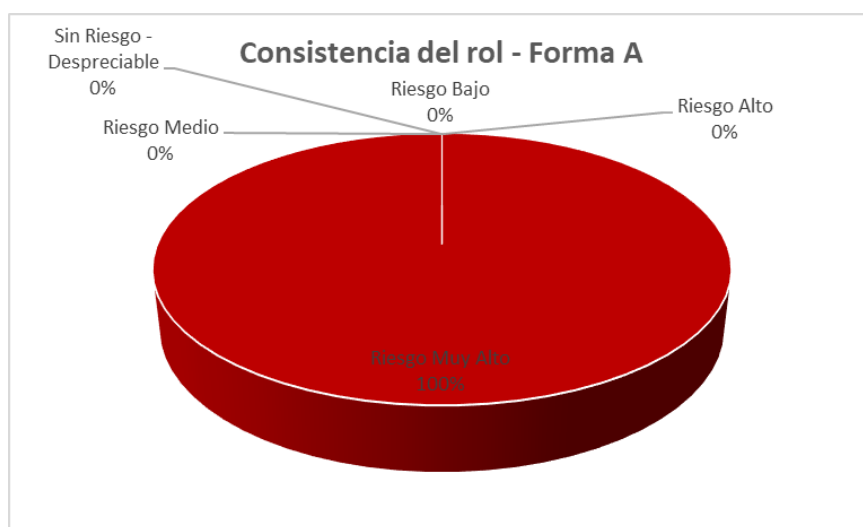
Si bien las tareas realizadas por el personal de la empresa son tareas que involucran procesos mentales superiores como lo son atención memoria y análisis de información para generar respuestas, los trabajadores podrían realizarlas de manera controlada ya que como se evidencio en la ilustración 24. Los trabajadores tenían la posibilidad de decidir a la velocidad

que ejecutan estas tareas; por lo anterior esta dimensión se podría indicar que esta dimensión no tiene relación directa con la alta rotación del personal de la empresa.

Debido a que el factor de “Consistencia del Rol” solamente aplica para la Forma A del cuestionario, se presenta el resultado obtenido para la Forma A.

Ilustración 31. Consistencia del rol

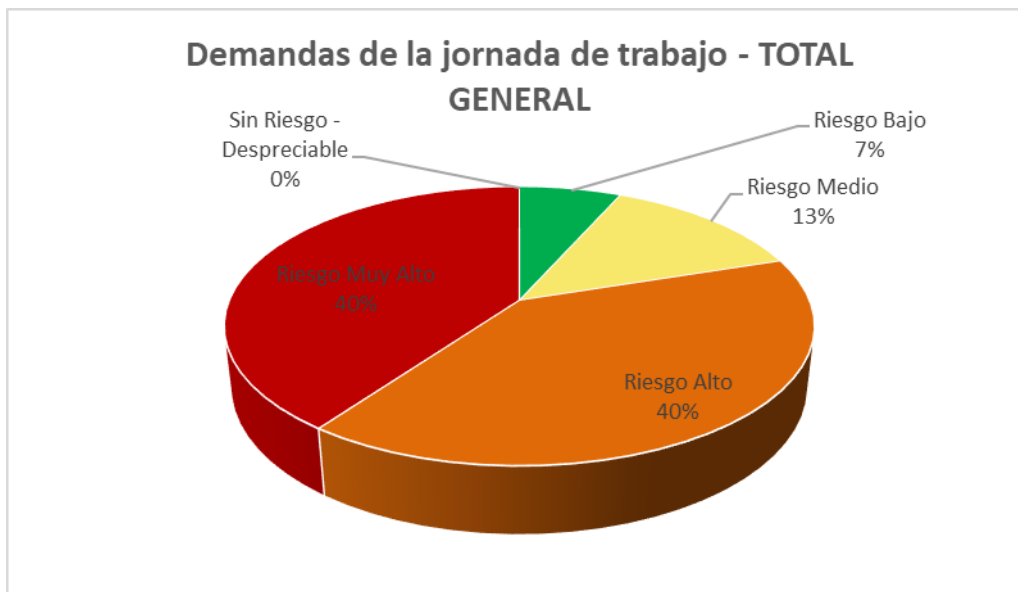
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Consistencia del rol”, evidenciando un 100% en Riesgo Muy Alto.



En la anterior gráfica se evidencia que a los trabajadores participantes del estudio se le presentaban exigencias inconsistentes, contradictoria o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, estas exigencias pueden haber sido en contra de sus principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto, lo cual puede influir en la rotación de personal de la empresa, dado que si se realizan acciones que atenten contra los principios del trabajador, el mismo, puede perder su motivación y buscar otras ofertas laborales que no impliquen faltar a su ética o a la calidad del servicio prestado.

Ilustración 32. Demandas de la jornada de trabajo

En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Demandas de la Jornada de trabajo”, evidenciando un 40% en Riesgo Muy Alto, un 40% en Riesgo Alto, un 13% en Riesgo Medio y un 7% en Riesgo Bajo.



Como se mencionó anteriormente debido a la actividad económica desarrollada por la empresa, es necesario que algunos de sus funcionarios (especialmente el área comercial) trabajen los días de descanso, sin embargo, hay que tener en cuenta los resultados expuestos en las gráficas anteriores con respecto a la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral donde se evidencia la influencia de las demandas de la jornada laboral en el entorno extra laboral del trabajador. Lo cual puede influir en la rotación de personal.

Ilustración 33. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

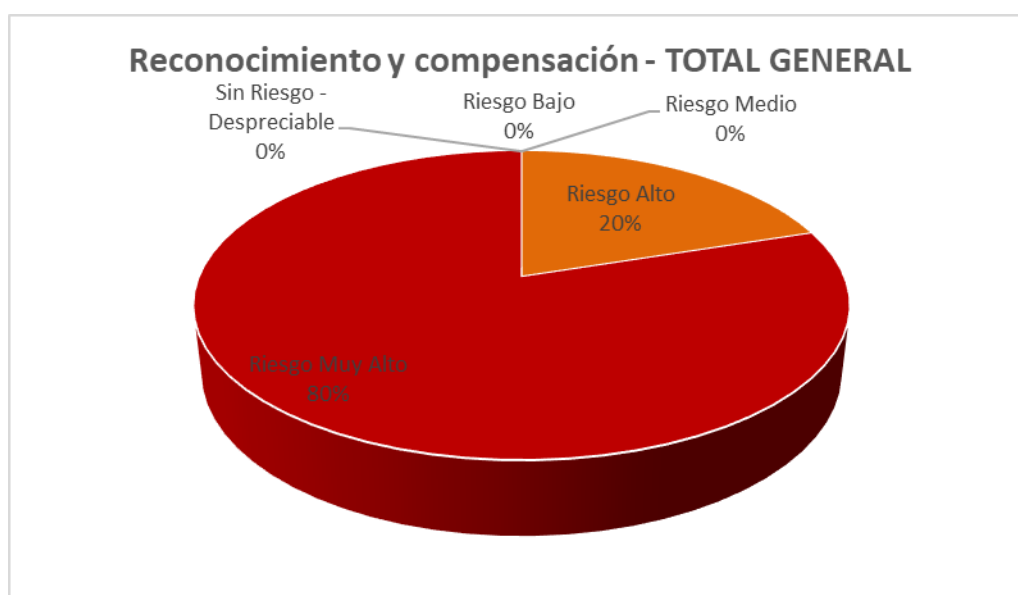
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, evidenciando un 100% en Riesgo Muy Alto.



En referencia a la gráfica anterior se evidencia que los trabajadores participantes de la investigación no se sienten orgullosos por haber estado vinculados a la organización, puede ser que antes de desvincularse percibieran inestabilidad laboral, debido a las características de liderazgo y la toma de decisiones de la alta dirección, y por esta razón los mismos decidieran buscar otras ofertas laborales o su motivación y productividad se viera afectada por esto.

Ilustración 34. Reconocimiento y compensación

En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, evidenciando un 80% en Riesgo Muy Alto, un 20% Riesgo Alto.



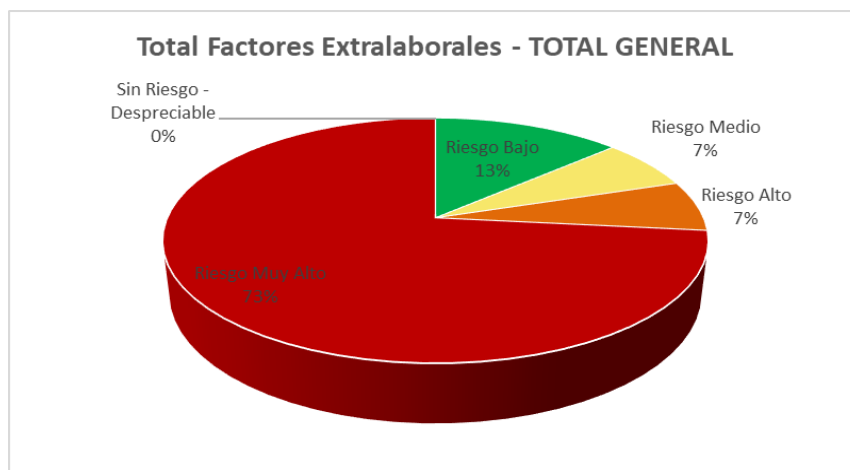
Finalmente, en referencia a la dimensión de Reconocimiento y compensación se evidencia que los trabajadores no se encontraban conformes con la retribución recibida por sus esfuerzos y logros, no sienten que la empresa los tuviera en cuenta o estuviera pendiente de su bienestar, y no consideran que fuese tenido en cuenta su desempeño para ascender o aspirar a oportunidades de desarrollo, lo cual claramente puede llevar a un trabajador a buscar oportunidades de negocio o laborales.

Resultados Factores Psicosociales Extralaborales

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de Factores Extra laborales de la Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana de los participantes del presente estudio.

Ilustración 35 Total General Factores Psicosociales Extralaborales

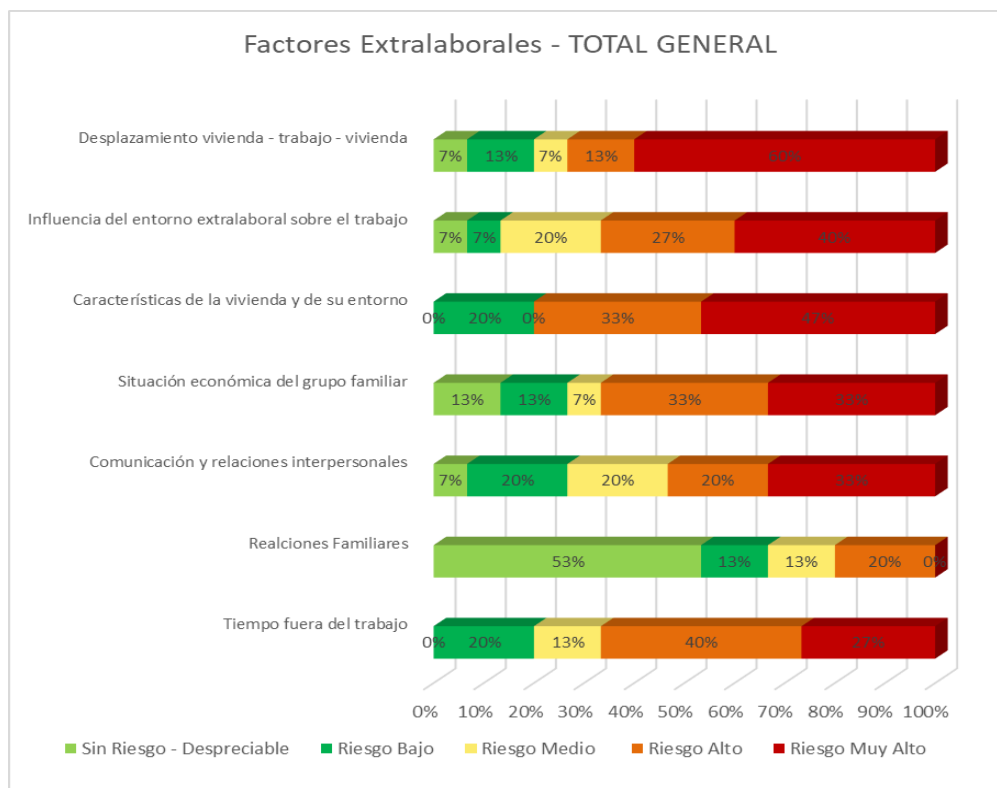
En la siguiente gráfica se presenta el nivel de riesgo obtenido para el factor “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, evidenciando un 73% en Riesgo Muy Alto, un 7% Riesgo Alto, un 7% Riesgo Medio y un 13% Riesgo Bajo.



Dentro de los factores extra laborales se evidencia también un riesgo muy alto que pudo haber influido en la decisión de los trabajadores o de la alta dirección para la desvinculación de los participantes del presente estudio, teniendo en cuenta las condiciones presentadas a continuación.

Ilustración 36. Factores Psicosociales Extra laborales

En la siguiente tabla se detallan los niveles de riesgo obtenidos por Factor Psicosocial Extra laboral; teniendo que, en el Nivel de Riesgo Muy Alto se encuentran factores como Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con un 60%, Características de la vivienda y de su entorno con un 47%, la influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo con un 40%, mientras que las Relaciones Familiares son el Factor Extra laboral que menos presenta Riesgo para los trabajadores con un 53% de los trabajadores sin riesgo presente.



Esto podría dar indicios de que también existen factores Extra laborales que pueden estar influyendo en la rotación del personal en la empresa.

El desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda puede influir en la medida en que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada, por su parte en cuanto a las características de la vivienda y de su entorno influyen en los niveles de estrés del trabajador en la medida en que si su entorno o las condiciones de la vivienda no le permiten al trabajador un descanso óptimo y la comodidad el trabajador será más reactivo y para las actividades que tenían que realizar estos trabajadores es importante tener la mejor disposición para la atención de clientes, lo cual puede generar un carga mayor para el trabajador y terminar buscando otras opciones de empleo.

Por otro lado, el factor de situación económica del grupo familiar tuvo un nivel alto, lo cual puede indicar que los ingresos familiares eran insuficientes para costear las necesidades familiares y/o existían deudas difíciles de solventar.

Es necesario tener en cuenta que al ser los trabajadores seres integrales las situaciones de sus vidas familiares o personales afectaban su bienestar, rendimiento y probablemente sus relaciones con otros trabajadores.

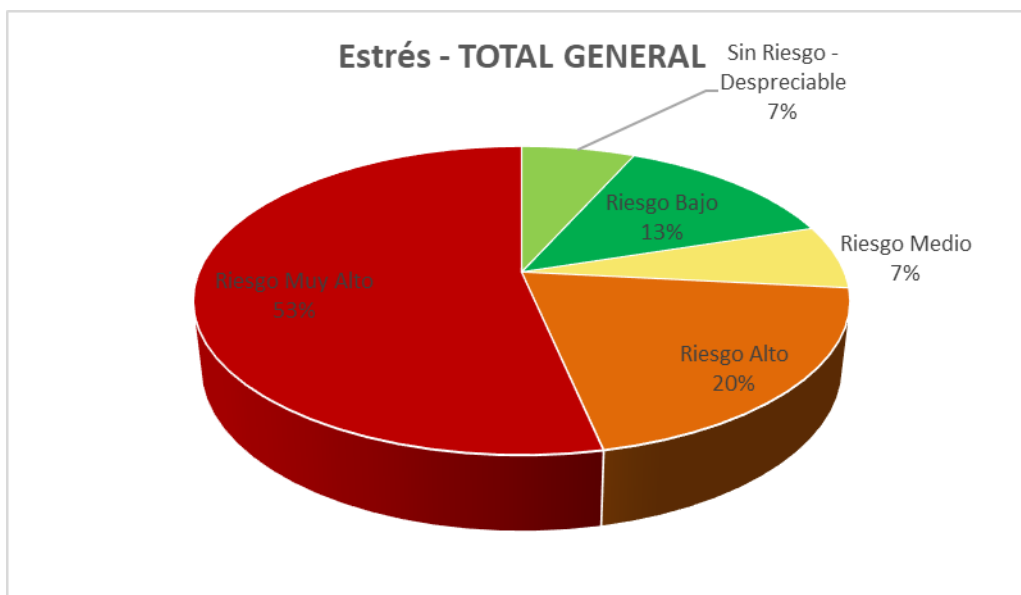
Y por último el tiempo fuera del trabajo también indica que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación era limitada, debido quizá a las obligaciones propias del trabajo, lo que impedía que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con familia o amigos fuera insuficiente, lo cual se puede traducir en estrés, si no se maneja de la forma adecuada o se puede terminar manifestando en enfermedades laborales debido a la somatización de cargas emocionales propias del trabajo.

Resultados Nivel de Estrés

A continuación, se presentan los resultados totales de nivel del Estrés obtenidos a través del cuestionario de Estrés aplicado a los participantes del presente estudio.

Ilustración 37. Estrés-Total General

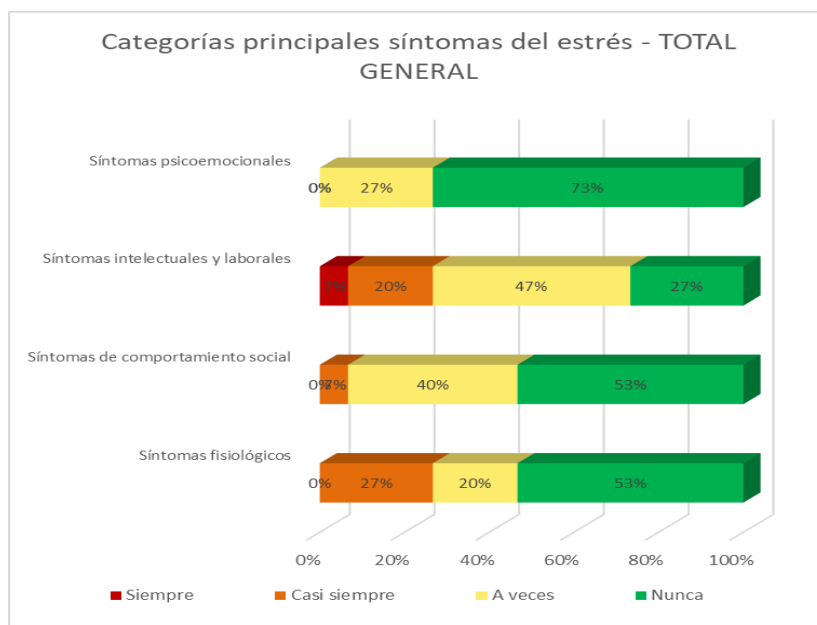
En la siguiente gráfica se presentan los datos obtenidos por nivel de riesgo para el Estrés reportado por los trabajadores participantes en el estudio mientras se encontraban vinculados laboralmente con la empresa, teniendo así que el 53% presenta un nivel de Riesgo Muy Alto, el 20% un Riesgo Alto, el 7% Riesgo Medio, el 13% un Riesgo Bajo y un 7% no presentan Riesgo.



Debido a que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de que los participantes presentaban una respuesta de estrés severa y perjudicial para su salud. Los síntomas que se relacionan en la siguiente tabla representan información importante para la empresa y es importante que se realice la aplicación de toda la batería al personal vinculado actualmente y así se pueda generar un sistema de vigilancia epidemiológica según las necesidades actuales de la organización y sus trabajadores.

Ilustración 38. Categorías Principales Síntomas del Estrés.

En la presente gráfica se muestra la distribución de respuestas por categoría de los principales síntomas del estrés presentes en los trabajadores, teniendo que la mayor frecuencia de respuestas para los síntomas psicoemocionales, comportamiento social y fisiológicos es nunca, sin embargo, se presentan respuestas de siempre y casi siempre en los síntomas intelectuales y laborales, así como en los fisiológicos.



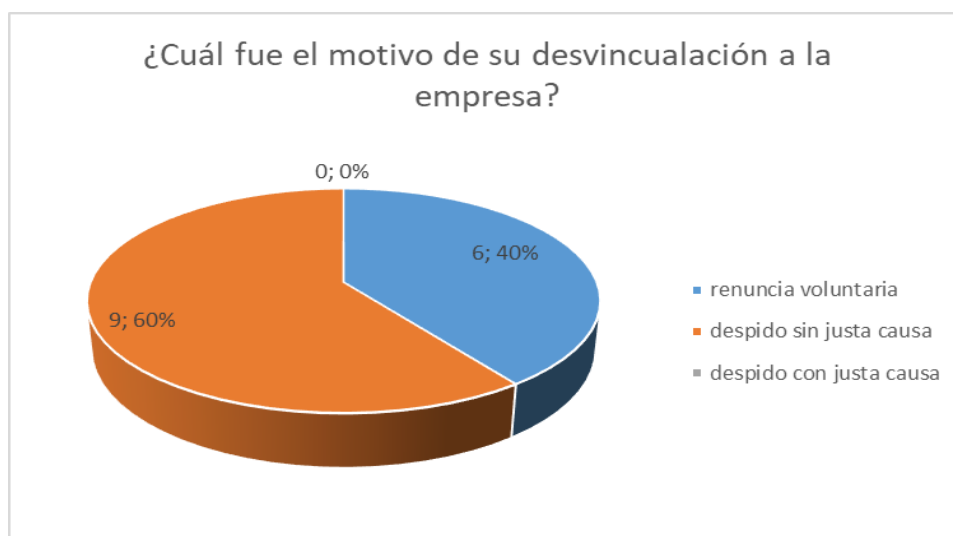
Por su parte los síntomas intelectuales y laborales, al igual que los de comportamiento social y fisiológicos es importante tenerlos en cuenta. Lo cual indica que los trabajadores participantes del estudio que se encuentran desvinculados actualmente de la compañía refieren haber presentado síntomas en los niveles anteriormente mencionados de estrés, como consecuencia de los factores intra y extra laborales presentes en la organización.

Adicionalmente a las preguntas que contenían los cuestionarios de la Batería de Riesgos Psicosociales se les hicieron unas preguntas adicionales a los trabajadores, cuyos resultados se presentan a continuación.

Ilustración 39. ¿Cuál fue el motivo de su desvinculación a la empresa?

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuál fue el motivo de su desvinculación a la empresa?, mostrando así que el 60% de los trabajadores que participaron del presente estudio fueron desvinculados de la empresa por despido sin justa

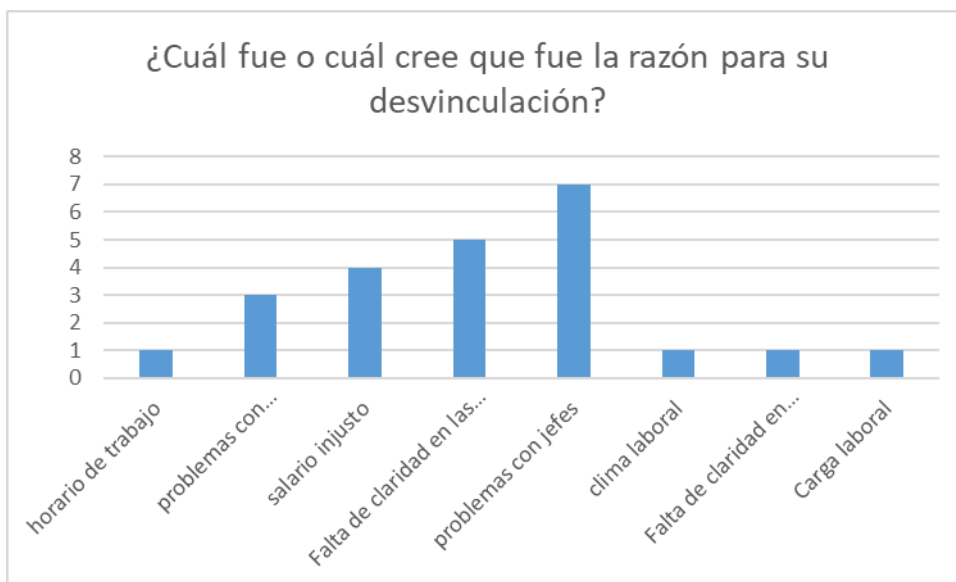
causa, mientras que el 40% de los trabajadores participantes se desvincularon de la empresa voluntariamente.



Los resultados evidenciados en la gráfica anterior, dan indicios que la mayor parte de los trabajadores que se desvinculan de la compañía lo hacen por despido sin justa causa, lo cual llama la atención debido a que ninguno de estos despidos ha sido motivado, lo cual no solo genera perjuicios para el trabajador sino también para la empresa en términos de costos de contratación, pérdida de la continuidad de la información etc.

Ilustración 40. ¿Cuál fue o cuál cree que fue la razón para su desvinculación?

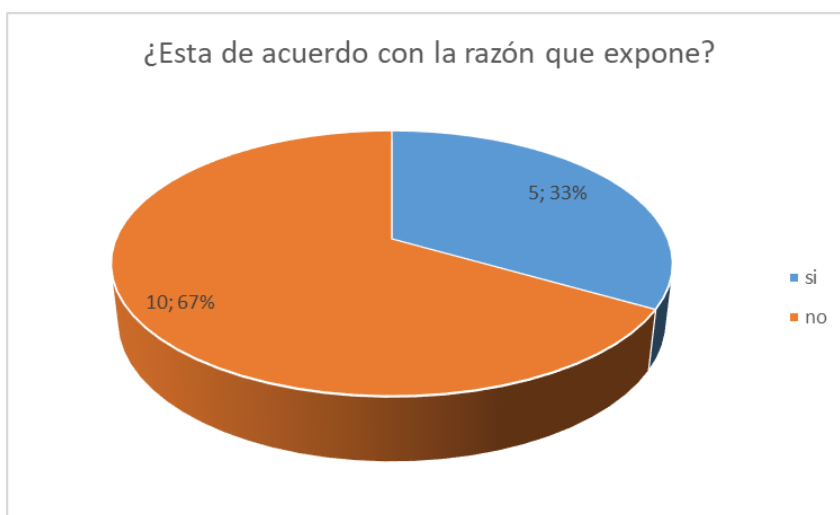
En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuál fue o cual cree que fue la razón de su desvinculación a la empresa?, mostrando así que el 7 de los trabajadores que participaron del presente estudio fueron o creen que fueron desvinculados de la empresa por problemas con sus superiores jerárquicos, además de la falta de claridad en las funciones, el salario injusto y por problemas con los compañeros de trabajo.



Frente a las respuestas presentadas por los trabajadores se podría indicar que estas hacen parte de los factores intralaborales evaluados en los mismos. Respuestas que están ligadas con factores Extra laborales como la situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extra laboral en el trabajo, el desplazamiento etc.

Ilustración 41. ¿Está de acuerdo con la razón que expone?

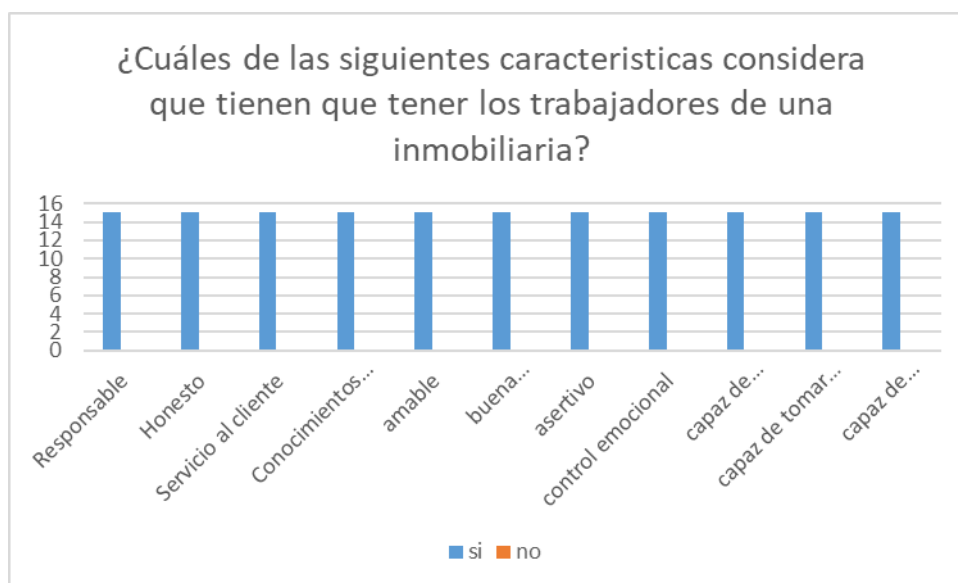
En la siguiente gráfica se evidencia las respuestas a la pregunta ¿Está de acuerdo con la razón que expone?, evidenciando que el 67% no está de acuerdo con la razón por la cual fue desvinculado de la organización, mismo porcentaje que corresponde a los despidos sin justa causa, mientras que el 33% expresan estar de acuerdo con la razón expuesta, este porcentaje corresponde a los trabajadores que se retiraron voluntariamente de la organización.



La respuesta coincide con la cantidad de trabajadores participantes que se desvincularon por despido injustificado vs. Los trabajadores que renunciaron voluntariamente, lo cual podría indicar que la razón de la desvinculación no tiene que ver con el desempeño de los trabajadores ni con las características del cargo que desempeñan.

Ilustración 42. ¿Cuáles de las siguientes características considera que tienen que tener los trabajadores de una inmobiliaria?

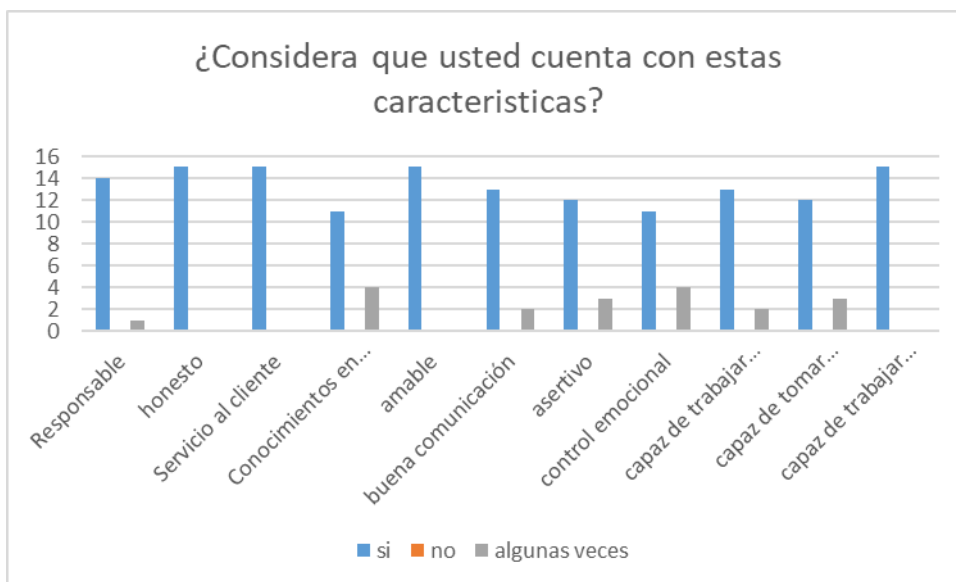
En la siguiente gráfica se muestran las características que los trabajadores participantes del estudio consideran deben tener el personal que trabaja en una empresa inmobiliaria.



Todos los trabajadores participantes del estudio coincidieron en que todas las características presentadas en la gráfica anterior son habilidades que deben tener los trabajadores de una empresa cuya actividad económica es la oferta de servicios inmobiliarios, y reconocen en la siguiente gráfica poseer individualmente cada una de esas características, al igual que, las características que consideran deben trabajar.

Ilustración 43. ¿Considera que usted cuenta con estas características?

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas de los trabajadores participantes del estudio frente a la pregunta ¿Considera usted que cuenta con estas características?, a lo que ellos contestaron si o algunas veces para cada característica.



Resultados Entrevista Gerente General de la Empresa inmobiliaria

A continuación, se exponen los resultados de la entrevista realizada a al Gerente General de la Inmobiliaria.

Tabla 9. Respuestas Entrevista Gerente General

En la siguiente tabla se relacionan las respuestas a las preguntas realizadas al Gerente General de la empresa, es importante destacar que si bien estas son las respuestas dadas por el Gerente se observaron inconsistencias en algunas de las respuestas.

ENTREVISTA GERENTE GENERAL	
¿Cuáles son las características de un trabajador ideal?	Habilidades blandas Interés de aprender Indiferencia con las necesidades del cliente
¿Qué características de los trabajadores no son las ideales para trabajar en una inmobiliaria?	Inestabilidad laboral por falta de resultados inmediatos Falta de principios y ausencia de ética en los negocios por cuanto se hacen acuerdos por debajo de cuerda
¿Estas características son tenidas en cuenta en la contratación de personal?	Si, sin embargo el ritmo del negocio genera cambios inesperados en la conducta del asesor inmobiliario
¿Se realiza el proceso de inducción y reinducción del personal?	Si, se realiza, aunque en realidad en la gran mayoría de oportunidades los funcionarios, no tienen la entrega del funcionario anterior viéndose abocados a enfrentar la tarea con lo que encuentran

¿han existido problemas entre los trabajadores?	si, frecuentemente, especialmente por ser una empresa con mayor cantidad de mujeres y con gran presencia de estrés, y las mujeres tienen dificultades de superar los inconvenientes entre ellas.
¿Cree que la buena comunicación es importante para la productividad de los trabajadores? ¿Por qué?	Es fundamental, porque hay demasiados roces y malos entendidos, que se deben aclarar sin permitir suspicacias, que son las que finalmente generan conflictos por temas insignificantes
¿En la inmobiliaria existe buena comunicación entre los trabajadores?	Si, en este momento si, anteriormente no tanto, se han superado épocas de gran estrés.
¿Cómo se comunican los trabajadores con usted?	En este momento existe una confianza mutua para hacer saber las preocupaciones
¿Cómo se realizan los llamados de atención?	Se realizan en privado y con anotación en la hoja de vida
¿Considera que es importante como se sienten los trabajadores con respecto a su trabajo? ¿Por qué?	Es muy importante, porque el mejor trabajo es el que emana de las manos felices y el trabajo inmobiliario es agobiante, estresante y agonizante, las compañías inmobiliarias debemos buscar alternativas de recreación activa y pasiva.
¿Los clientes están conformes con la gestión realizada por el equipo de trabajo?	Ha mejorado, se ha venido mejorando satisfactoriamente pero en el negocio inmobiliario hay una inconformidad gratuita por parte de los arrendatarios el cobro y por parte de los propietarios la administración
¿Se realizan retroalimentaciones correspondientes sobre la gestión de los trabajadores? ¿de qué manera?	Si, se realiza permanentemente, reuniones semanales y con un programa de reconocimientos
¿Se maneja algún tipo de incentivos para el óptimo desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores? ¿Cuáles?	Si, cuadro de honor, galería de honor y bonos
¿Cuáles son las principales razones por las cuales hay rotación de personal?	En el área comercial, son muy frágiles ante los ofrecimientos del mercado inmobiliario.
	La presión del negocio desespera a los funcionarios que prefieren renunciar.
	La búsqueda de negocios independientes dentro del mismo sector.
	La gran mayoría de los inmobiliarios nacen como un plan B, sin mucha experiencia en la química del negocio.

De acuerdo con las respuestas brindadas por la alta dirección, es importante resaltar que durante la misma el Gerente General indico que el estrés es un factor predominante en la

actividad inmobiliaria y se refiere a el mismo al indicar que una de las principales razones por las cuales se presenta la rotación de personal es por “la presión del negocio, la cual desespera a los funcionarios que prefieren renunciar”, al igual que “la gran mayoría de los inmobiliarios nacen como un plan B, sin mucha experiencia en la química del negocio”, lo cual podría indicar que la falta de personal capacitado también podría estar generando rotación constante de personal en los cargos que requieran mayor conocimiento en materia inmobiliaria.

Si bien la alta dirección mencionó varias estrategias se muestra que no hay evidencia de las mismas, adicionalmente no tiene claridad frente al concepto de inducción o reinducción de personal dado que sus respuestas no fueron coherentes con la pregunta realizada.

Discusión de Resultados.

Dentro de los resultados presentados anteriormente se evidencia que los ex trabajadores de la empresa participantes del estudio, evidencian haber presentado un nivel de riesgo alto frente a los Factores Psicosociales Intralaborales, sobre todo en general en todos los dominios evaluados, en especial a lo que respecta a los dominios de “Recompensas” y “Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo”; por otro lado dentro de los Factores Psicosociales Extra laborales, si bien no se presenta en el 100% de los trabajadores participantes del estudio un nivel de Riesgo Alto si se evidencia en más del 50% de los participantes. En lo que respecta a los resultados obtenidos a través del Cuestionario de Estrés, se evidencia que más del 50% de los ex trabajadores participantes del estudio afirman haber presentado síntomas de estrés sobre todo en lo que respecta a síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales y del comportamiento social, lo que indica que mientras los ex trabajadores estuvieron vinculados laboralmente con la empresa presentaban un Nivel de Riesgo Muy Alto de sufrir de estrés.

Por otra parte dentro de las preguntas realizadas a los trabajadores se evidencia que la mayor parte de la población participante del estudio indican que su desvinculación laboral con la empresa fue por despidos sin justa causa, adicionalmente, se evidencian las principales razones por las cuales se presentaron estos despidos según las razones que tenían los trabajadores para renunciar, o lo que ocurría internamente dentro de la empresa que desencadenó el despido sin justa causa, teniendo así respuestas como “problemas con los superiores” “problemas con los compañeros” “falta de claridad de las funciones asignadas” “el salario” entre otros.

Finalmente se tienen las respuestas realizadas al Gerente General que deja ver el comportamiento interno de la compañía reconociendo que los niveles de estrés manejados al interior de la misma son importantes, al igual que expone que dentro de las razones de la alta rotación de personal se encuentra la presión interna del trabajo diario, la búsqueda de mejores oportunidades laborales refiriéndose al salario, y la falta de conocimiento del personal, ya que no conocen el sector inmobiliario ni su manejo a profundidad.

Contrastando los resultados obtenidos con los estudios realizados por el Psicólogo Ruiz, D, en 2018 en su tesis “Factores determinantes de la rotación de personal en instructores que trabajan en una academia de artes marciales” donde se muestra como principal razón de la rotación de personal los factores intralaborales como la organización administrativa, la falta de realización laboral y la baja motivación además de los estilos de mando propios de la dirección.

Realizando el análisis de los resultados de los cuestionarios realizados a la población participante del presente estudio se evidencia que existe una relación entre la presencia de los factores psicosociales intralaborales como lo son la organización administrativa en términos de “claridad del rol”, y las relaciones laborales internas, incluyendo compañeros, jefes y/o subordinados, teniendo en cuenta las preguntas realizadas a los participantes del estudio adicionales a los cuestionarios aplicados donde se indica que su desvinculación se dio debido a factores como problemas entre compañeros o con los jefes, la retribución salarial no acorde con las funciones desempeñadas, entre otros.

Por otra parte, teniendo en cuenta el artículo publicado por la OMS cuyos compiladores son Raija. En 1998 donde señalan que el ausentismo y la rotación de personal parecen estar asociados a factores profesionales como:

- Expectativas no satisfechas en relación con el salario y los incentivos.
- Escasas oportunidades de ascenso
- Falta de reconocimiento por el supervisor desde el punto de vista de la formulación de observaciones, la orientación sobre el rendimiento y el intercambio de opiniones en pie de igualdad
- La inexperiencia del supervisor
- La insatisfacción respecto de las relaciones con otros trabajadores.

- El carácter reiterativo de las tareas
- La falta de responsabilidad y autonomía
- La ambigüedad de la función profesional
- El gran número de trabajadores en una sola unidad.

Frente a lo expuesto por los autores se puede evidenciar que como se indicó anteriormente hay una expectativa no satisfecha por parte de los participantes del estudio, referente a su salario, esto se puede apreciar en los resultados obtenidos en el dominio “Recompensas” donde se evalúan las dimensiones de Reconocimiento y compensación donde los participantes evidenciaron un 80% de nivel de riesgo muy alto, al igual que en la dimensión “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo” donde el 100% de los trabajadores evidenciaron tener un riesgo muy alto, esto puede deberse a que estos no manifiestan un sentimiento de orgullo por haber estado vinculado a la organización, la percepción de inestabilidad laboral por parte de los trabajadores mientras se encontraban vinculados a la compañía, la sensación constante de querer cambiar de trabajo, la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo, el cambio en las condiciones salariales, etc.

Adicionalmente la inexperiencia de los directivos o del supervisor como indicaron varios de los trabajadores participantes del estudio influyó en que se presentaran desacatos de ordenes por parte de ellos a sus jefes inmediatos lo que ocasionó su despido, la insatisfacción respecto a las relaciones con otros trabajadores también se evidencia en el presente estudio dado que como se observa en la dimensión “relaciones sociales en el trabajo” donde el 60% de los trabajadores evidencio un riesgo muy alto lo que se traduce en el trato irrespetuoso, o de desconfianza por parte de los compañeros que según los participantes de la investigación recibieron mientras estaban vinculados laboralmente a la empresa.

Por otro lado la retroalimentación del desempeño, donde se evidencia que a pesar de que el Gerente General indica que si se realiza la retroalimentación del desempeño de los trabajadores, los trabajadores que participaron del estudio muestran que mientras estuvieron vinculados a la organización dicha retroalimentación no se daba de la forma en que ellos esperaban o no era lo suficientemente clara para mejorar en su trabajo, ya que el 47% de los participantes se encontraban en un nivel de riesgo muy alto y el 33% en riesgo alto frente a este factor.

Frente a lo mencionado por Charria et al, (2011), citado por Pozo en 2018 donde indican que las altas exigencias a los trabajadores, esto se puede evidenciar en los cargos directivos o de jefatura en donde el 43% de los participantes del estudio mostraron tener mientras estaban vinculados a la organización un riesgo muy alto y el 29 % un Riesgo medio, lo cual indica la presencia de una exigencia alta en las responsabilidades de los cargos ocupados por estos trabajadores.

Pillajo en 2016 con su tesis “FACTORES QUE ORIGINAN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA CIUDAD DE QUITO” muestra que el principal factores que origina la alta rotación de personal en esa organización son las condiciones laborales, representado por la perspectiva negativa ante el horario de trabajo, aunque los participantes del estudio atribuyen las jornadas de trabajo extensas a las responsabilidades adquiridas en relación al cargo (se presenta sobre todo en los trabajadores con cargos directivos) al trabajar con jornadas prolongadas, sin pausas claramente establecidas o en fines de semana y en las noches en sus hogares se evidencia que el 40% de los participantes se encontraban en un riesgo muy alto, el 40% en un nivel de riesgo alto.

Camacho y Mayorga en 2016 en su tesis “RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES, PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL” concluyen que las empresas de forma inconsciente pueden propiciar o influir en la generación de un mal clima organizacional, debido a aspectos como la precarización laboral, infraestructura inadecuada, líderes autoritarios o políticas internas pueden desencadenar conflictos en la salud, En la dimensión “Características de liderazgo” se evidencia que el 87% de los ex trabajadores participantes del estudio presentaron un nivel de riesgo muy alto en esta dimensión lo que permite evidenciar que la gestión realizada por el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, al igual que se evidencia que el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

De igual manera se evidencia que a estos trabajadores se les presentaban exigencias inconsistentes, se les daban órdenes contradictorias o incompatibles durante el desempeño del cargo. Estas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio, esto se ve reflejado en que, el 100% de los ex trabajadores de la empresa participantes del estudio mostraron un nivel de riesgo muy alto en cuanto a la claridad del rol establecido por la empresa, lo cual se contrasta a su vez con las preguntas adicionales realizadas a los

trabajadores donde en sus respuestas indican haber tenido problemas con sus superiores al no acatar determinadas ordenes porque eran incongruentes con la lógica del negocio atribuyendo a estos altercados su desvinculación de la empresa.

Torres en 2016 con su tesis “IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN EL FENOMENO DE ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA PYME DE INGENIERIA ELECTRICA EN LA CIUDAD DE BOGOTA D.C-COLOMBIA. ESTUDIO DE CASO” indica que entre más joven sea el trabajador más posibilidad existe de abandono laboral. Ya que al no tener una percepción de estabilidad en la organización, buscan nuevas opciones que satisfagan su necesidad de crecimiento profesional, sin embargo en el presente estudio se evidencio que en la empresa de servicios inmobiliarios, los ex trabajadores participantes del estudio un 27% son mayores de 46 años, el 40% se encuentra entre los 36y los 45 años de edad, mientras que los más jóvenes representan el 27% de la población lo cual indica que es probable que en el sector inmobiliario no se presente la rotación de personal con relación a la edad de los trabajadores.

Cifuentes en 2017 en su tesis de grado “análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa de Rubro de Alimentos y Bebidas” indica que existen factores no solo internos sino externos que pueden influir en la rotación de personal, dentro de los factores externos se encuentran oportunidades laborales, aspectos económicos, entre otros. Dentro de los factores psicosociales Extra laborales que mayor nivel de riesgo tuvieron en la población participante, fue el desplazamiento entre la vivienda-trabajo- vivienda, sin embargo, no se evidencio que alguno de estos factores influyera en la rotación del personal, se podría inferir que esto se debe en gran parte a que los trabajadores participantes del estudio cuentan con una red de apoyo familiar bastante sólida.

Sin embargo es importante resaltar las limitaciones presentadas en el estudio, dentro de las limitaciones más relevantes esta la cantidad de población escogida para realizar el estudio, ya que tuvo que reducirse sustancialmente la misma, debido a que no todos los ex trabajadores de la empresa quisieron participar de manera voluntaria por lo cual fueron descartados como participantes; por otro lado, ya que no se encontraban en un mismo lugar los participantes tuvo que realizarse la aplicación de los cuestionarios de manera individual lo que represento atrasos en el tiempo del estudio.

De igual forma, sería importante verificar la información suministrada por el Gerente General de la compañía con entrevistas a los trabajadores que en la actualidad se encuentran vinculados a la empresa, y realizar la aplicación de la batería completa a dichos trabajadores ya

que los resultados obtenidos indican la necesidad de realizar un seguimiento al riesgo psicosocial de esta empresa.

Sería de gran utilidad replicar el presente estudio con diferentes empresas del sector inmobiliario para evidenciar si existe una tendencia en los resultados de este sector. Y determinar medidas para el control de la rotación de personal en las empresas trabajando desde el componente psicosocial de las mismas.

Conclusiones

Los Factores Psicosociales a los que se vieron expuestos los ex trabajadores de la empresa inmobiliaria generando su desvinculación de la misma, fueron los Factores Psicosociales Intralaborales, dentro de estos factores las dimensiones que mayor influencia tuvieron en la rotación de personal fueron:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.
- Reconocimiento y compensación
- Capacitación
- Características del liderazgo
- Claridad de rol
- Relaciones sociales en el trabajo
- Influencia del trabajo sobre el entorno Extra laboral
- Participación y manejo del cambio
- Demandas emocionales
- Demandas de la jornada de trabajo
- Retroalimentación del desempeño

Cabe resaltar que si bien los participantes no manifestaron que sus razones de renuncia o despido estuvieran ligadas a factores Extra laborales son factores que deben tenerse en cuenta, ya que la confluencia de estos con los factores intralaborales mencionados con anterioridad pueden generar respuestas de estrés en los trabajadores, dentro de los factores extra laborales a tener en cuenta están:

- Características de la vivienda y de su entorno
- Desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda
- Tiempo fuera del trabajo

Es importante realizar la medición de Riesgo Psicosocial al interior de la organización debido a que, si bien los datos obtenidos en el presente estudio fueron obtenidos de ex trabajadores, la congruencia de sus respuestas puede ser una visión de lo que ocurre actualmente en la compañía.

Por otro lado, al determinar los niveles de riesgo por factor facilitó la identificación de los factores que se encontraban presentes en los ex trabajadores mientras estaban vinculados laboralmente a la empresa.

Se logró establecer la relación entre las respuestas de estrés laboral presentadas por los ex trabajadores mientras se encontraban vinculados a la empresa ya que tanto los factores intra laborales como los Extra laborales influyen en la presentación de estos síntomas, tales como las demandas emocionales, junto con las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo, el reconocimiento y compensación, la claridad del rol, las características de liderazgo y las características de la vivienda combinadas todas ellas o entre algunas de ellas sin la debida intervención pueden hacer que se presenten las respuestas de estrés evidenciadas en el cuestionario de estrés.

Se evidencia la falta de un área encargada de talento humano y de seguridad y salud en el trabajo en la empresa, para realizar la aplicación de la batería al personal vinculado actualmente y generar programas de vigilancia epidemiológica que permitan mitigar las respuestas de estrés presentadas por los trabajadores y disminuir los niveles de riesgo psicosocial presentados por los mismos de llegar a presentar resultados parecidos a los obtenidos en la presente investigación

A partir de los datos obtenidos y de la teoría revisada se pudo llegar a la conclusión de que la alta rotación de personal presente en la empresa inmobiliario de la ciudad de Bogotá se debe en gran medida a Factores psicosociales de origen intralaborales, los cuales al presentarse en conjunto con los Factores psicosociales de origen Extra laboral dan como resultado respuestas de estrés laboral altas manifestadas a través de síntomas, los cuales deben ser evaluados y deberán servir para generar una necesidad de mitigar el fenómeno de rotación de personal en las área administrativa y del talento humano de las organizaciones cuya actividad laboral este mediada por la prestación de servicios inmobiliarios.

Recomendaciones

Frente a la cantidad de trabajadores participantes del estudio, se podría solicitar el acceso a la documentación de la hoja de vida de los trabajadores que se han desvinculado de la organización con el fin de obtener una mayor población para dar un mayor sustento a la investigación.

Adicionalmente se podría involucrar a los trabajadores vinculados actualmente a la organización para comparar los resultados obtenidos de la investigación con los datos de los trabajadores vinculados a la organización y contrastar las respuestas brindadas por la dirección con lo que pueden indicar los trabajadores vinculados.

Frente al tiempo de aplicación debido a la pandemia y a que los participantes estuviesen en distintos lugares, podría realizarse la validación de la aplicación de los instrumentos de manera virtual, por medio de un software o un cuestionario virtual con acompañamiento de los psicólogos especialistas en SST de manera virtual.

Debería replicarse el presente estudio con diferentes empresas del sector inmobiliario ya que los resultados presentados en esta pueden ser contrastados con los resultados de otras empresas del sector, lo cual daría mayor validez a los resultados obtenidos y generaría aportes sustanciales al manejo del fenómeno de alta rotación de personal en este tipo de empresas, de la misma manera que aportaría información importante a los Responsables del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de estas empresas, para determinar qué factores deben trabajar al interior de sus organizaciones.

Se recomienda a la empresa la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a sus trabajadores y de encontrar resultados parecidos a los indicados en la presente investigación, generar un programa de vigilancia epidemiológica para la mitigación del riesgo psicosocial presente en los trabajadores de la organización; adicionalmente, se recomienda la incorporación de personal de talento humano y de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de garantizar el

bien de los trabajadores cumpliendo la normatividad aplicable en términos de Seguridad y Salud en el trabajo

Listado de Referencias

Abello, J., & Lozano, D. (2013). *IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO*

PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL. 48.

Aca, N. (2018, agosto 14). 5 consecuencias de la rotación laboral en tu empresa. *Revista*

Merca2.0. <https://www.merca20.com/5-consecuencias-de-la-rotacion-laboral-en-tu-empresa/>

Asociación Chilena de Seguridad ACHS. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales?*

<https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>

Alto Nivel. (2015). *Rotación de personal y su impacto en la empresa | Alto Nivel*

[Revista]. Alto Nivel.

<https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/17280-rotacion-de-personal-y-su-impacto-en-la-empresa/>

ANALISIS DE FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACION DE PERSONAL EN

UNA EMPRESA DE RUBRO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2020, de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, E. (2010). *CURSO DE INVESTIGACIÓN PARA DOCENTES DE LA CATÓLICA*

DEL NORTE FUNDACIÓN UNIVERSITARIA.

<https://www.ucn.edu.co/Biblioteca%20Institucional%20Cemav/Curso-basico-investigacion/11Tema7.html>

Aula Facil. (2021). *Paradigmas de la investigación I - Cómo realizar un trabajo de investigación social*. <https://www.aulafacil.com/cursos/genero/como-realizar-un-trabajo-de-investigacion-social/paradigmas-de-la-investigacion-i-l4842>

Bateria de riesgo psicosocial Universidad Javeriana. (s. f.). Recuperado 22 de marzo de 2021, de

https://static.wixstatic.com/ugd/e3ca53_0532afa4c42c4f0ba5e1bc6e730e78a1.pdf

Benavides, I. (2015). *Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7395>

Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales.

Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172.

<https://doi.org/10.18359/prole.3047>

Capitulo-5-alcances-investigacion-cuantitativa1.pdf. (s. f.). Recuperado 22 de marzo de 2021, de

<https://carlosruiz2010.files.wordpress.com/2014/05/capitulo-5-alcances-investigacion-cuantitativa1.pdf>

Congreso de Colombia. (1951). *Código Sustantivo del Trabajo*. Secretaria del Senado.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Corredor, G. S. C., Lozano, L. S., & Romero, Y. (2018). *INFLUENCIA DEL BIENESTAR EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA IDENCORP*. 100.

Decreto 1072 de 2015.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2020, de

<http://egresados.bogota.unal.edu.co/files/normatividad/Decreto%201072%20de%202015.pdf>

El-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-ed-2012.pdf. (s. f.). Recuperado 22 de

marzo de 2021, de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/07/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-ed-2012.pdf>

Factores_asociados_rotación_empleados_organizaciones_Artículo.pdf. (s. f.).

Recuperado 18 de octubre de 2020, de

http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4395/Factores_asociados_rotaci%c3%b3n_empleados_organizaciones_Art%c3%adculo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Gonzalez, M. C. S. (2012). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL: DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL*. 67.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relación-con-la-salud.pdf. (s. f.).

Recuperado 18 de octubre de 2020, de

<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/OMS-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-salud.pdf>

Monje, C. A. M. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*. 217.

Pillajo, G. (2016). *FACTORES QUE ORIGINAN LA ROTACION DEL PERSONAL EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA CIUDAD DE QUITO*. 99.

RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf. (s. f.). Recuperado 17 de octubre de 2020, de

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

Resolucion 652 de 2012. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2020, de

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

Resolución 2404 de 2019 | Secretaría Jurídica Distrital. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2020, de

<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2404-2019>

Ruiz, D. (2015). *Factores determinantes de la rotación de personal en instructores que trabajan en una academia de artes marciales*. 43.

Secretaria del Senado. (2006). *Ley 1010 de 2006*.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2020, de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Torres, C. (2016). *IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN EL FENÓMENO DE ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA PYME DE INGENIERÍA ELÉCTRICA EN LA CIUDAD DE BOGOTA D.C-COLOMBIA. ESTUDIO DE CASO*. 17.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15649/TORRESPI>

NEDACLAUDIAMILENA2016.pdf;jsessionid=E04AD7B5498A395E5DC037C36
3E4DCE7?sequence=1

ANEXO I. Cronograma y Presupuesto

Para la investigación se llevó a cabo un cronograma de trabajo en donde se enmarcan todas las actividades a realizar desde la formulación del problema de investigación hasta su sustentación como se describe en la Tabla 2. Cronograma de actividades.

Tabla 10. Cronograma de Actividades.

		CRONOGRAMA																																											
ACTIVIDAD	ago-20				sep-20				oct-20				nov-20				dic-20				ene-21				feb-21				mar-21				abr-21				mar-21				abr-21				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
OBJETO DE ESTUDIO	OBJETO DE ESTUDIO																																												
Escoger Tema de Investigación																																													
Planteamiento del Problema																																													
Formulación de la pregunta de investigación																																													
Justificación																																													
Establecimiento de los Objetivos de la Investigación																																													
FASE CONCEPTUAL	FASE CONCEPTUAL																																												
Revisión de la Normativa aplicable																																													
Revisión del Marco Referencial																																													
Revisión del Marco Teórico																																													
Revisión de las actividades a desarrollar																																													
FASE METOLOGICA	FASE METOLOGICA																																												
Redacción del marco metodológico																																													
Escoger la metodología a utilizar para la investigación																																													
Definir Variables																																													
Delimitación de la población																																													
Creación de las Hipótesis del estudio																																													
APLICACIÓN	APLICACIÓN																																												
Recolección de datos																																													
Aplicación del instrumento																																													
Realización de las Entrevistas																																													
Revisión de costos por Indemnizaciones																																													
Análisis de los datos recolectados																																													
Interpretación de los resultados																																													
Redacción de los hallazgos																																													
Redacción de las conclusiones																																													
Redacción del documento final																																													
SUSTENTACIÓN	SUSTENTACIÓN																																												
Presentación a jurado																																													
Aprobación para sustentación																																													
Crear presentación para la sustentación																																													
Sustentación Final																																													
Entrega del documento a la empresa con sugerencias																																													

Presupuesto

Para la presente investigación se contempla la compra del instrumento de medición, papelería, entre otros elementos importantes para la realización del mismo, estos se describen en la Tabla 3. Costos del proyecto.

Tabla 11. *Costos del Proyecto.*

COSTOS DEL PROYECTO	
Concepto	Valor
Transportes	\$ 240.000
Conectividad a internet	\$ 60.000
Papelería	\$ 50.000
Memoria USB	\$ 60.000
Instrumento de medición	\$ 250.000
Oficina	\$ 300.000
Alimentación	\$ 100.000
Tinta para la impresora	\$ 30.000
TOTAL	\$ 1.090.000

Recursos

El presente proyecto contempla los recursos enunciados a continuación como importantes para el desarrollo de la investigación:

Tabla 12. *Recursos necesarios para la investigación.*

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Fuente financiadora
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	Computador con acceso a internet	Empresa
		Equipo	Impresora	Empresa
		Locación	Oficina para las entrevistas	Empresa
Recursos necesarios	Gastos de trabajo de campo	Fotocopias	30 Fotocopias de encuestas, consentimientos informados	Propios
		Instrumento de medición	Batería de riesgo Psicosocial	Propios
	Materiales	Papel		Propios
		Esferos		Propios
		Tinta para impresora		Propios

ANEXO II. Cuestionarios Aplicados



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Justicia y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

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

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

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia





Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

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

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

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

Gracias por su colaboración.



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Justicia y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social





CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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



Fecha de aplicación:
dd mm aaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



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

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Ufentel y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

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

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO III. Formato Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo la identificación de Factores Psicosociales asociados a la alta rotación de personal en la empresa en la que usted laboraba, con el fin de prevenir e intervenir los riesgos que puedan desencadenar estos factores en efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

Esta evaluación se realizará a través de:

- Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Universidad Javeriana.

Una vez este recopilada la información, se analizará y se dará la socialización a la alta gerencia.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la investigadora, conforme a lo establecido en la legislación vigente (Ley 1090 de 2006). Los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Yo, _____ identificado (a) con documento No. _____, he comprendido la metodología y el objetivo del estudio en mención:

SI _____

NO _____

Luego de comprender la metodología y objetivo de estudio, diligenciaré los cuestionarios garantizando la veracidad de la información:

SI _____

NO _____

FIRMA: _____

FECHA: _____

ANEXO IV. Consentimiento informado y Entrevista Gerente General

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA

Yo, _____ identificado con el documento No. _____ de _____ por voluntad propia doy mi consentimiento para la participación en la entrevista que está llevando a cabo la Dra. María Fernanda Camacho Suarez, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 1.015.456.942 de Bogotá para el estudio que está realizando como proyecto de grado en el Marco de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que tiene por nombre “identificación de factores psicosociales presentes en la rotación de personal”.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso de entrevista y el propósito de su realización y la forma en que se utilizarán los resultados.

Así mismo, me han informado que únicamente tendré derecho solicitar el informe y las recomendaciones realizadas para la compañía.

Doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte del entrevistador y sean plasmados en el estudio que se realiza.

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Firma del Participante

C.C. _____

ENTREVISTA REPRESENTANTE LEGAL

Las siguientes son preguntas inherentes a la empresa y a componentes psicosociales de la actividad de la misma, los resultados obtenidos de esta serán utilizados única y exclusivamente con fines académicos para el proyecto de grado de la Especialización en Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entrevistadora; en el mismo no se especificaran los nombres de los participantes ni de la empresa; todo esto bajo el principio de confidencialidad propio de la actividad de la psicóloga y entrevistadora.

¿Cuáles son las características psicosociales de un trabajador ideal?

¿Qué características psicosociales de los trabajadores no son las ideales para trabajar en una inmobiliaria?

¿Estas características son tenidas en cuenta en la contratación del personal?

¿Se realiza el proceso de inducción y reinducción del personal?

¿Han existido problemas entre los trabajadores?

—

¿Cree que la buena comunicación es importante para la productividad de los trabajadores?, ¿Por qué?

¿En la inmobiliaria existe una buena comunicación entre los trabajadores?

—

¿Cómo se comunican los trabajadores con usted?

¿Cómo se realizan los llamados de atención?

—

¿Considera que es importante como se sienten los trabajadores con respecto a su trabajo?, ¿Por qué?

—

¿Los clientes están conformes con la gestión realizada por el equipo de trabajo?

¿Se realizan retroalimentaciones correspondientes sobre la gestión de los trabajadores?, ¿De qué manera?

¿Se maneja algún tipo de incentivos para el óptimo desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores?, ¿Cuáles?

¿Cuáles son las principales razones por las cuales hay rotación de personal?

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

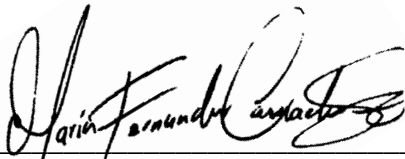
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

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

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

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

Firma



Nombre: María Fernanda Camacho Suarez
CC. 1.015.456.942