

**ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN
EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN
JURÍDICA Y LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN, DE LA
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA.**

**ZAYRA MERCEDES GÓMEZ ORTEGA
YAJAIRA ZAMORA MÁRQUEZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA
2014**

**ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN
EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN
JURÍDICA Y LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN, DE LA
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA.**

**ZAYRA MERCEDES GÓMEZ ORTEGA
YAJAIRA ZAMORA MÁRQUEZ**

**Trabajo de grado en la modalidad de pasantía como requisito para optar al
título de Administrador de Empresas**

**Director de Grado
Paola Edith Hurtado Arévalo
Especialista en Gestión del Talento Humano**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA**

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Graduación de la Universidad del Valle con el previo cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos, para optar por el título de Administrador de empresas.

Director

Paola Edith Hurtado Arévalo

Psicóloga

Especialista en Gestión del Talento Humano

Jurado

Buenaventura, Diciembre del 2014

DEDICATORIA

Gracias a Dios por la fortaleza y sabiduría otorgada al momento de realizar el presente trabajo. A nuestra familia por darnos el apoyo, cuidado y consejos que fueron esenciales para poder llegar a esta etapa de nuestra vida cerrando este capítulo satisfactoriamente.

Zayra Mercedes Gómez Ortega

Yajaira Zamora Márquez

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de este trabajo de grado es el resultado de un arduo trabajo en equipo, el cual no hubiese sido posible sin el apoyo de personas a quienes expresamos agradecimiento:

- ❖ A la Especialista en Gestión del Talento Humano: Paola Edith Hurtado Arévalo, por su disposición, acompañamiento y orientación en el desarrollo de este trabajo.
- ❖ A los funcionarios pertenecientes a la División de Gestión de Fiscalización y División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, por su colaboración y disponibilidad de tiempo.
- ❖ A la Especialista en Salud Ocupacional Bertha Amanda Dacosta, por apoyarnos en el desarrollo de nuestro trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	13
RESUMEN	15
 CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	 16
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL POBLEMA.....	25
 CAPÍTULO 2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	 27
2.1 OBJETIVO GENERAL	27
2.2 OBJETIVOS ESPECÌFICOS	27
 CAPÍTULO 3. MARCOS DE REFERENCIA.....	 28
3.1 MARCO CONTEXTUAL.....	28
3.1.1 “Visión”	28
3.1.2 “Misión”	28
3.1.3 “Políticas”	28
3.1.3.1 En relación con el cumplimiento de la misión	29
3.1.3.2 En relación con el recaudo.....	29
3.1.3.3 En relación con el servicio	29
3.1.3.4 En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias	30
3.1.3.5 En relación con el desarrollo organizacional	30
3.1.3.6 En relación con los recursos	31
3.1.3.7 En relación con la información	31
3.1.3.8 En relación con el Talento Humano	31
3.2 MARCO TEÓRICO	33

3.2.1	Modelo de demandas – Control	33
3.2.2	Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo social:	35
3.2.3	Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones	35
3.2.4	Teoría ajuste Persona- Entorno	36
3.2.5	Modelo Esfuerzo- Recompensa	37
3.2.6	Aportes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	37
3.2.7	Aportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS)	38
3.2.8	Modelo de Schein	39
3.2.9	Teoría de los Factores de Herzberg	40
3.2.10	Percepción	41
3.2.10.1	Teoría de la Atribución	42
3.3	MARCO CONCEPTUAL	44
3.4	MARCO LEGAL	46
3.4.1	Resolución 2646 de Julio 17 de 2008	46
3.4.2	Constitución Política de Colombia	48
3.4.3	Decreto 614 de 1984 - Código Sustantivo del trabajo de Colombia.....	49
3.4.4	Decreto 1832 de 1994.....	50
3.4.5	Decreto 4048/22 de octubre de 2008.....	50
CAPÍTULO 4.	DISEÑO METODOLÓGICO	52
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52
4.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	52
4.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ...	53
4.3.1	Instrumento para la medición de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.....	53
4.4	FACTORES PSICOSOCIALES OBJETO DE ESTUDIO	57
4.5	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES:.....	57
4.6	UNIVERSO	64

4.6.1 UNIDAD DE ANÁLISIS	64
4.6.2 MUESTRA	65
4.7 FUENTES DE DATOS	67
4.8 DISEÑO ESCALA DE MEDICIÓN	67
4.9 PERFIL GENERAL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	69
CAPÍTULO 5. DIAGNÓSTICO	70
5.1 GESTIÓN ORGANIZACIONAL	70
5.2 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL DE TRABAJO	81
5.3 CONDICIONES DE LA TAREA	84
5.4 INTERFASE PERSONA-TAREA	89
5.5 USO DEL TIEMPO LIBRE	92
5.6 TRANSPORTE	92
6. CONCLUSIONES	105
7. RECOMENDACIONES.....	109
8. ACCIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS.....	116
ANEXO I - Instrumento para la medición de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN).....	120

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores Intralaborales que deben evaluar los empleadores.....	53
Tabla 2. Factores Extralaborales que deben evaluar los empleadores.	56
Tabla 3. Factores Psicosociales objeto de estudio para la medición del desempeño de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, son los siguientes	57
Tabla 4. Cálculo de la muestra objeto de estudio del Edificio Administrativo de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.	66
Tabla 4. (Continuación).....	67
Tabla 5. Rango de Calificación para medir la Situación del Clima Organizacional de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.	69
Tabla 6. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Participación en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.	72
Tabla 7. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable Acceso a actividades de Inducción, Capacitación y Desarrollo de Personas en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN.	75
Tabla 8. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Estrategia para el Manejo de los Cambios en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.	79
Tabla 9. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Participación en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN	82
Tabla 10. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de las Cargas Laborales en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.	87

Tabla 11. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual del grado de congruencia existente entre las Habilidades y funciones de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.
.....90

Tabla 12. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación actual con relación al espacio y tiempo que la DIAN proporciona a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica para asistir a actividades extralaborales.....93

Tabla 13. Moda, Media, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de transporte.....96

Tabla 14. Tabulación de los Datos, Moda, Media y Desviación Estándar. 101

Tabla 15. Perfil General de la Situación Actual de los Factores de Riesgo Psicosocial en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.
.....101

Tabla 16. Nivel de riesgo que presentan los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.....104

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.....	32
Figura 2. Modelo de exigencia psicológica/ margen de toma de decisiones.....	34
Figura 3. Factores que influyen en la percepción.	41
Figura 4. Medición del Nivel de Participación de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica en el desempeño de sus funciones.....	70
Figura 5. Causas que impidan a los Funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica mantener un nivel de Participación ideal en su puesto de trabajo.	72
Figura 6. Medición de la frecuencia con la que se efectúan programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo de Personas.	74
Figura 7. Causas que impiden efectuar Programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo de personas constantemente.....	76
Figura 8. Medición del nivel de aceptación que tienen los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización con relación a los Cambios Organizacionales implantados en la Entidad.....	78
Figura 9 . Causas que impiden que los cambios realizados en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura tengan un efecto positivo en los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y División de Gestión Jurídica de la Entidad.	80
Figura 10. Medición de la frecuencia con la que se efectúan actividades para fortalecer las Relaciones Laborales de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.	81
Figura 11. Causas que impiden fomentar, mejorar y desarrollar las relaciones interpersonales en el campo laboral.	83
Figura 12. Medición del nivel de control que poseen los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica sobre su carga laboral y ritmo de trabajo.....	85
Figura 13. Causas que impiden a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica controlar efectivamente la carga laboral y ritmo de trabajo.	88
Figura 14. Medición del grado de congruencia existente entre las Habilidades y funciones de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.....	89

Figura 15. Causas que impiden que los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica sean proporcionales a las funciones que desempeña actualmente los miembros de la entidad en su puesto de trabajo.	91
Figura 16. Medición de la periodicidad con la que la DIAN proporciona espacio y tiempo a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica para asistir a actividades extralaborales cómo integraciones, jornadas deportivas o lo incentiva a tener hábitos que mejoren su salud y calidad de vida.	92
Figura 17. Causas que impiden que los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión e Fiscalización cuenten con tiempo suficiente para asistir a actividades extralaborales cómo integraciones, jornadas deportivas y que impiden que adopten en su rutina diaria hábitos que mejoren su salud y calidad de vida.	94
Figura 18. Medición de la frecuencia con la que los funcionarios se ven afectados por la distancia entre su lugar de residencia y su centro de trabajo.	96
Figura 19 Causas que ocasionan que la distancia existente entre el lugar de residencia y el centro de trabajo afecte el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.	98
Figura 20. Perfil General de la Situación Actual de los Factores de Riesgo Psicosocial en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.	103

INTRODUCCIÓN

Como respuesta del notable aumento de las alianzas estratégicas en las últimas décadas y debido a los fugaces cambios que se presentan en el Entorno Internacional, ha surgido la necesidad por parte de las organizaciones de desarrollar una serie de estrategias y políticas empresariales orientadas a la generación de ventajas competitivas que faciliten la adaptación al dinamismo que demanda el mercado laboral conservando un elevado índice de productividad.

Las condiciones laborales modernas exigen altos niveles de preparación y de habilidades por parte del Talento Humano, debido a que en la ejecución de sus labores precisan desarrollar un elevado grado de concentración y flexibilidad. A raíz de esta situación, los trabajadores deben adaptarse a los continuos cambios que han surgido en los métodos de trabajo y estilos de producción. Este tipo de cambios suelen ser propicios y ventajosos para el Cuerpo Laboral, si la Organización a la que pertenece evoluciona conjuntamente con la aparición de los cambios y hace partícipe de ese proceso de transformación a su Capital Humano. Por otro lado, si tanto la organización como el trabajador no evolucionan a la par de las exigencias del entorno laboral y se quedan paralizados en los métodos de trabajo tradicionales, esa decisión terminará por desencadenar la aparición de Factores de Riesgo Psicosociales que generarán un impacto negativo en la salud y calidad de vida de su personal de trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial emergen como respuesta de la interacción entre las características del trabajador (sus capacidades, destrezas, estilo de vida, cultura, percepción, necesidades y expectativas) con el entorno de trabajo (clima laboral, la satisfacción en el trabajo y métodos de trabajo).

En la actualidad, los factores de riesgo psicosocial son un tópico sumamente interesante de abordar, teniendo en cuenta que son una de las principales causas

de la aparición de: trastornos psicosomáticos, estrés, rotación del personal, accidentes de trabajo, ausentismo laboral, dificultad en el proceso cognitivo y fracaso en la toma de decisiones. De hecho, algunos estudios plantean que un elevado porcentaje de días de trabajo perdidos están asociados con la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial, lo cual prolonga el aumento de la jornada laboral, superando los horarios acordados en cada contrato. Por consiguiente, la protección del bienestar y la salud de los trabajadores no deben asumirse como un gasto administrativo, por el contrario; su prevención y gestión estratégica deben considerarse como una inversión que retribuye positivamente a la empresa.

El diseño de este trabajo de investigación es de tipo analítico; con una escala de medición cuantitativa y tiene como propósito analizar los factores de riesgo psicosocial que se evidencian en los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura y que en la actualidad afectan los estándares de desempeño de los funcionarios.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura. Conforme a los resultados obtenidos en este análisis y con el fin de fortalecer aquellos aspectos en los que se presente debilidad, se sugieren acciones para mejorar el nivel de desempeño laboral de los funcionarios y posteriormente aplicarlas en las demás divisiones que componen la seccional de Buenaventura. Además, la investigación sirve como trabajo grado para optar por el título de Profesional en Administración de Empresas.

El trabajo consiste en aplicar una encuesta basada en el modelo de medición del Clima Organizacional de Hernán Álvarez Londoño y en la Resolución 2646 del 2008; analizando el grado de influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN. El análisis de la encuesta estará soportado en la observación y percepción de las investigadoras tomando elementos del entorno laboral de las divisiones en mención.

A partir de los hallazgos, se plantean una serie de conclusiones, recomendaciones y acciones que permitirán mejorar la calidad de vida de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, minimizando el efecto de estos riesgos en el desempeño laboral.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Las Condiciones laborales a las que se encontraban expuestos los trabajadores en épocas anteriores, no son las mismas a las de la actualidad. La presencia de Factores de Riesgo Psicosocial en la vida del ser humano surge como consecuencia del alto grado de exigencias y cargas laborales que demanda el mercado laboral moderno. A través de las múltiples teorías, se ha logrado evidenciar la evolución que ha presentado el concepto de trabajo y en este proceso el valor del ser humano ha tomado mayor importancia, puesto que ha pasado de percibirse como un gasto para convertirse en una inversión a largo plazo para la organización.

- En un estudio efectuado por Russek y Zohman (1958) a 100 pacientes jóvenes afectados por dolencias coronarias, constatan que el 25 por ciento de ellos habían ocupado dos empleos y que el 45 por ciento habían sido destinados a tareas en que la sobrecarga era de tal magnitud que tenían que trabajar 60 horas semanales o más. Los autores añaden que un período prolongado de tensiones emotivas precedió a la crisis en un 91 por ciento de los casos, mientras que un estrés del mismo grado sólo se había observado en el 20% de los casos considerados en la muestra.¹
- Desde 1974, los Estados Miembros de la OMS prestan atención cada vez mayor a la cuestión de los factores psicosociales en relación con la salud y el desarrollo humano. La Asamblea Mundial de la Salud pidió al Director General que organizara programas multidisciplinarios con el fin de explorar la función

¹ INFORME DEL COMITÉ MIXTO OIT-OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO. (9: 18-24, septiembre, 1984: Ginebra – Suiza). Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, 1984. 85 p.

de dichos factores y de preparar propuestas relativas al fortalecimiento de las actividades de la OMS en este sector.²

- Una de las primeras publicaciones con relación al tópico de riesgos Psicosociales surge en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”.³ La aparición de los primeros factores de carácter Psicosocial incluyen: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos.
- En un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola causa de baja laboral, la incapacidad psicológica debida a “estrés mental progresivo” en el trabajo, había llegado a representar el 11 % del total de indemnizaciones por enfermedad profesional.⁴
- La Universidad Católica de Chile, en un informe realizado en Julio de 2009, propone un modelo de Clima Organizacional compuesto por 22 dimensiones. El instrumento aplicativo que se utilizó fue la medida alfa de cronbach y las

²RAIJA, MOSTAFA Y CARY. Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1988. p. 9.

³MORENO J.B., Y BÁEZ L.C. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2010. p. 5.

⁴STEVEN L. SAUTER, LAWRENCE R. MURPHY, JOSEPH J. HURRELL Y LENNART LEVI. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Factores Psicosociales y de Organización. España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 34.2

cargas factoriales de cada ítem con su componente latente, a través del análisis de componentes principales.⁵

- El Director General de la Organización Mundial de la Salud, en su XXXII Asamblea Mundial de la Salud sobre la marcha de las actividades del programa de higiene del trabajo, declaró que: “El trabajo, elemento fundamental del progreso, es para un ser humano el principal modo de identificación con una vida productiva. Es un objetivo humano además de un medio para ganarse la vida.
- En el proceso de recolección de información se encontró que el efecto de los Factores de Riesgos Psicosociales sobre el desempeño de los trabajadores, ya fue estudiado en el 2011 por estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga: Johanna Garrido Pinzón y Ana Fernanda Uribe Rodríguez; en la investigación “RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL”. Dicho estudio, se desarrolla bajo un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y tiene como principal objetivo “identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral de 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas.
- Otro estudio relacionado con el tema de investigación es la tesis titulada “EL EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA FAVI DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA”, la cual tiene como principal objetivo: “Medir el estrés laboral de la Institución

⁵ Superintendencia de Salud. (2009). Disponible en: <URL:http://www.supersalud.gob.cl/568/articles-7019_recurso_1.pdf> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 06:28 a.m.]

Financiera Cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarias, y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que diariamente están expuestos.

Las anteriores investigaciones y la percepción de las investigadoras al encontrarse inmersas dentro del contexto laboral cotidiano de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, han originado la inquietud por realizar el análisis de los efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los colaboradores de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización, con el fin de proponer una serie de recomendaciones encaminadas a la mejora de la Calidad de Vida de los trabajadores de la entidad y por ende, a la efectividad en el desempeño de sus funciones.

Es de suma importancia tener en cuenta los estudios que se han efectuado con anterioridad, en aras de obtener un punto de partida que permita apoyar la investigación en teorías de expertos e interpretar el problema objeto de estudio.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como consecuencia del nuevo panorama que proyecta la afluencia de nuevas tecnologías de información y comunicación, los cambios provocados por la globalización y la aparición de nuevos tratados comerciales, Buenaventura se reafirma como la puerta de Colombia hacia la cuenca del Pacífico; considerándose como uno de los Puertos de mayor dinamismo y con mayor potencial en el mundo por su localización geoestratégica y comercial. Debido a lo anteriormente expuesto, la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN) debe estar a la expectativa de las necesidades que demanda el Mercado Internacional, garantizando el cumplimiento de la normatividad aduanera.

Los servidores públicos de la DIAN deben basar la ejecución de sus labores en el marco de los principios constitucionales de equidad y transparencia que rigen el ejercicio de la función fiscal. Al mismo tiempo, deben encargarse de la inspección de mercancías e insumos donde surgen infracciones en las que incurren eventualmente los transportadores y agencias de aduanas. El grado de responsabilidad que implica el desarrollo de este tipo de actividades genera tensión y condiciona el comportamiento de los colaboradores afectando su rendimiento. Situaciones como esta, conllevan a que el personal realice juicios psicológicos desfavorables con relación a las habilidades y aptitudes propias, obteniendo como consecuencia desmotivación, abatimiento, afectación del humor e irritabilidad.

Por consiguiente, es necesario analizar el efecto de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN, para sugerir acciones que favorezcan un entorno laboral saludable que conlleve a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y evite la aparición de desequilibrios

emocionales y físicos, a raíz del incremento de la carga laboral ocasionada por la cantidad de procesos que maneja la Dirección Seccional.

Adicional a esto, es pertinente indicar que los Factores de Riesgo Psicosocial abarcan no solo las consecuencias resultantes de las condiciones internas de trabajo; como la cohesión en las relaciones entre compañeros de trabajo, el acceso a capacitaciones o la autonomía en la toma de decisiones, sino que también deben su origen a factores extra laborales como el uso del tiempo libre en actividades deportivas, la calidad y cantidad de tiempo compartido en familia e incluso la distancia de tiempo que debe emplear el personal para desplazarse desde su lugar de residencia a su centro de trabajo.

Por lo tanto, es de suma importancia que exista un buen manejo de las relaciones interpersonales y apoyo por parte de los compañeros de trabajo, ya que en gran medida el desarrollo de las actividades es muy dependiente. Así mismo, es relevante que el funcionario le otorgue un buen uso al espacio de trabajo, porque de lo contrario, puede estar expuesto a riesgos físicos y fisiológicos que afectarían su salud.

Ahora bien, con relación a la cultura, es evidente que tanto la División de Gestión Jurídica como la División de Gestión de Fiscalización, que para efectos de esta investigación actúan como la muestra, están constituidas por personas de diferentes ciudades; las cuales tienen arraigadas diferentes costumbres, causando una disonancia cultural, debido a que la mayoría de las personas pertenecientes a ambas divisiones no residen en Buenaventura y llegan con el pensamiento de que su estadía en la Dirección Seccional no abarca más que una oportunidad de trabajo, siendo su principal propósito cumplir con las funciones de su labor sin interesarse por relacionarse e interactuar con sus compañeros.

Otro factor externo que produce intranquilidad en el talento humano de las divisiones objeto de estudio y que influye en la calidad de vida de los mismos; es la situación de orden público que padece Buenaventura.

En la actualidad, Buenaventura es líder en las noticias nacionales e internacionales, por sus altos índices de violencia y criminalidad, esta situación suscita temor en los funcionarios por la inseguridad que implica la estadía en el Distrito y la derivación de posibles consecuencias que afecten su bienestar e integridad.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura tiene aspectos en su estructura organizativa que la diferencia de otras direcciones seccionales ubicadas en el país; entre las cuales, es pertinente mencionar que la dirección seccional de Barranquilla, Bogotá, Cartagena y Bucaramanga cuentan con un grupo interno de trabajo de secretariado (GIT) en la División de fiscalización. En contraste, la seccional de la ciudad de Buenaventura no lo posee, lo que se traduce en una sobrecarga laboral en esta división, teniendo en cuenta que son 11 funciones las que debe desarrollar el GIT de secretariado y en la ciudad de Buenaventura este trabajo lo realiza una sola persona.

La DIAN como entidad del estado maneja 15 procesos subdivididos en: estratégicos, misionales y de apoyo. En lo que compete a las divisiones objeto de estudio, se desprenden subprocesos como (investigación y determinación de impuestos, gravámenes y/o derechos de explotación, determinación e imposición de sanciones, control y prevención a operaciones sospechosas de lavado de activos y financiación del terrorismo, denuncias de fiscalización, declaratoria de incumplimiento de obligaciones y efectividad de garantías, definición de situación jurídica de mercancías aprehendidas, atención de solicitudes técnicas, vía gubernativa, representación externa, doctrinas y políticas entre otros).

La realización de los subprocesos en mención supone una constante interacción con diferentes clientes (agencias de aduanas, exportadoras e importadoras) donde aunque se establezca un control, es imposible no exponerse a factores de riesgos psicosocial. Por ello, lo que se pretende es minimizar la existencia de situaciones estresantes y caóticas que implican tensión, presión y desgaste en el profesional. Con relación a lo anteriormente mencionado, se ha observado que algunos funcionarios de la División de Gestión Fiscalización y la División de Gestión de Jurídica de la DIAN se encuentran expuestos a situaciones de presión porque muchas de las actividades que deben desarrollar exigen un elevado grado de atención y concentración adicional al aportado. Cabe señalar que a raíz de acontecimientos como estos, el funcionario puede llegar a desarrollar patologías tales como alteraciones del sueño, inestabilidad emocional y laboral, alteraciones psicosomáticas e incluso estados de ansiedad y depresión.

Finalmente, con el objetivo de controlar las situaciones provocadas por la presencia de condiciones extenuantes en el entorno de trabajo, se aplicará un Instrumento ajustado por las autoras del proyecto, basado en el modelo de medición del Clima Organizacional de Hernán Álvarez Londoño y en los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral expresados en el Capítulo II de la Resolución 2646 del 2008.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuál es el efecto que tienen los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura?

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La idea de desarrollar este trabajo surge a partir de la necesidad de analizar el efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los colaboradores de la División de Gestión Fiscalización y la División de Gestión de Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura; con el propósito de mejorar la calidad de vida de los funcionarios que en ella laboran y proporcionar una serie de medidas preventivas y de control que minimicen el impacto de los riesgos psicosociales que impiden a los trabajadores mantener un estado de confort en su zona de trabajo, factor primordial para su productividad.

A través del análisis del Entorno Laboral de la División de Gestión Fiscalización y la División de Gestión de Jurídica de la DIAN, las autoras del proyecto podrán consolidar y aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y desarrollar nuevas competencias y actitudes a través de la percepción y solución de problemáticas organizacionales. Del mismo modo, la elaboración de este proyecto será un excelente soporte investigativo para la Universidad del Valle, dado que se convierte en fuente de información y punto de partida para el desarrollo de futuras investigaciones.

La presente investigación será un valioso aporte para la Dirección seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura debido a que se evidenciará la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los trabajadores y la importancia de crear ambientes laborales motivacionales y saludables que contribuyan a la generación de una estabilidad física, psicológica y emocional no solo en las divisiones objeto de estudio (Fiscalización y Jurídica), sino también en la Dirección Seccional. Hecha esta salvedad, cabe mencionar que a partir de los resultados obtenidos, se planteará una serie de conclusiones y recomendaciones que le permita a la entidad desarrollar acciones orientadas a la prevención de la aparición de Riesgos Psicosociales en el entorno laboral. Una vez las acciones

propuestas sean implementadas, el personal elevará el nivel de motivación y productividad; y contará con las aptitudes idóneas para prestar sus servicios con altos índices de calidad a los clientes externos.

En este orden de ideas, los aspectos que se van a analizar en los funcionarios de la División de Gestión Fiscalización y la División de Gestión de Jurídica de la DIAN son: sus competencias y la relación de éstas con el puesto de trabajo, la dinámica interna de la organización, las relaciones interpersonales, comunicación y capacidad de trabajar en equipo, los factores externos de la Empresa y la influencia de éstos en la manera en que los trabajadores asumen las exigencias de las funciones que deben ejecutar.

CAPÍTULO 2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar los diversos factores de Riesgo Psicosocial presentes en los funcionarios de la División de Gestión Fiscalización y la División de Gestión de Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura en su sitio de trabajo.
- ❖ Determinar el grado de influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño laboral de los colaboradores de la División de Gestión de Fiscalización y Gestión Jurídica de la DIAN.
- ❖ Sugerir acciones que posibiliten un entorno de trabajo idóneo que se adapte a las necesidades de la entidad y los trabajadores, con el fin de crear condiciones saludables y proactivas en el puesto de trabajo.

CAPÍTULO 3. MARCOS DE REFERENCIA

3.1 MARCO CONTEXTUAL

3.1.1 “Visión”

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

3.1.2 “Misión”

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

3.1.3 “Políticas”

La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

3.1.3.1 En relación con el cumplimiento de la misión:

- Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.

- Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

3.1.3.2 En relación con el recaudo:

- Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

3.1.3.3 En relación con el servicio:

- Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.
- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.
- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.

- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

3.1.3.4 En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias:

- Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.
- Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
- Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.

3.1.3.5 En relación con el desarrollo organizacional:

- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.
- Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.
- Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos.
- Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

3.1.3.6 En relación con los recursos:

- Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

3.1.3.7 En relación con la información:

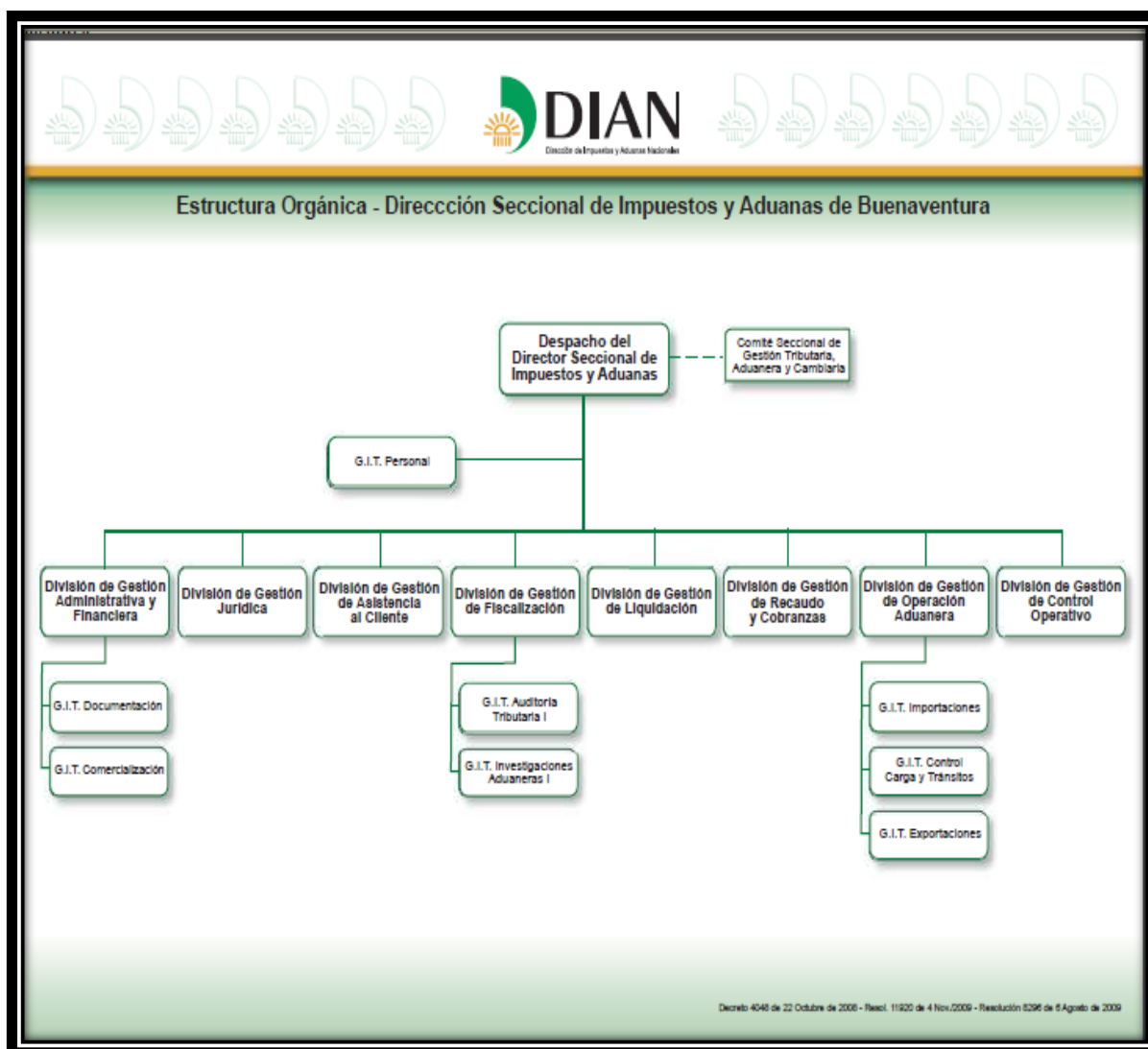
- Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

3.1.3.8 En relación con el Talento Humano:

- Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.
- Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.
- Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.
- Promover en los empleados públicos el cumplimiento del marco legal y el Código de Buen Gobierno de la entidad.⁶

⁶ DIAN. Plan estratégico 2011-2014. Bogotá D.C, 2010. Disponible en: <http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2010/PLAN ESTRATEGICO_2010-2014_V_21_Sintetizada.pdf> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 2:00 p.m.].

Figura 1. Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.



Fuente: DIAN. Estructura orgánica .Buenaventura, 2008. Disponible en: [http://www.dian.gov.co/descargas/organigrama/Nuevos/seccionales/mixtasIII/Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/organigrama/Nuevos/seccionales/mixtasIII/Seccional_de_Impuestos_y_Aduanas_de_Buenaventura.pdf) [con acceso el 21-03-2014. Hora: 1:00 p.m.].

3.2 MARCO TEÓRICO

El contenido de este marco de referencia es un instrumento de gran relevancia debido a que amplía los conocimientos del grupo investigador, los orienta en el desarrollo del trabajo de grado y contribuye en el análisis e interpretación de los resultados del estudio. En el presente marco teórico se expresan un conjunto de teorías y concepciones que están relacionadas con el problema de investigación que se desarrollan en este trabajo de grado.

3.2.1 Modelo de demandas – Control

El modelo de demandas-Control, propuesto (Robert Karasek, 1999) se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (la llamada latitud de toma de decisiones).

En este modelo, se exponen dos hipótesis, la primera es la de la “Tensión en el trabajo”; la cual está relacionada con las exigencias psicológicas ocasionadas por el elevado volumen de tareas asignadas, y la segunda, “latitud de la toma de decisiones” se relaciona con la manera como son organizadas y distribuidas las labores en un grupo de trabajo.

A través del estudio de este modelo se puede analizar como las condiciones tensionantes y las excesivas cargas mentales, conforme van aumentando su nivel de tensión pueden intervenir en el desempeño de las funciones del trabajador e influir en su criterio y control en el proceso de toma de decisiones. Factores como la ausencia de control en la asignación de tareas y la imposición de plazos cortos o límites de tiempo para su alcance, sumado a la presencia de conflictos internos en la organización, pueden dar lugar a la aparición de temores por no cumplir con las metas organizacionales y a un alto nivel de demandas psicológicas que

pueden afectar no sólo desempeño del trabajador sino también dar origen al surgimiento de enfermedades físicas.

Datos obtenidos en estudios tanto epidemiológicos como experimentales apoyan la idea de que el control personal y el margen de toma de decisiones son importantes factores de “amortiguación” que ayudan a la gente a trabajar mucho y al mismo tiempo disfrutar de su trabajo y mantener una buena salud (Karasek y Theorell 1990).⁷

Figura 2. Modelo de exigencia psicológica/ margen de toma de decisiones



Fuente: Karasek 1979

De acuerdo a (Daniels y Harris, 2005), la principal característica del modelo Demandas-Control es que las demandas laborales se consideran un estresor y que el control amortigua sus efectos, al proporcionar al trabajador la oportunidad de recuperarse de la pérdida de energía⁸

⁷ KARASEK, ROBERT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Modelo de demandas – Control. España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 34.6

⁸ Daniels y Harris (2005). Citado en “El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud” de trabajadores de la construcción.

3.2.2 Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo social:

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.⁹

Este modelo complementa el Modelo de demandas-control, introduciendo la dimensión apoyo social. En modelo demandas-control se hablaban de dos factores: las exigencias psicológicas ocasionadas por el elevado volumen de tareas asignadas, y la manera como son organizadas y distribuidas las labores en un grupo de trabajo. A estos dos factores se agrega uno nuevo: la calidad y cantidad de apoyo social que pueden prestar los altos directivos y los compañeros de trabajo a un miembro de la organización. Este modelo expone como el apoyo emocional prestado por estos actores puede mitigar los altos niveles de tensión provocados por las altas cargas laborales.

3.2.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones expresado (Payne y Fletcher, 1983), defiende la postura de que “el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) Y

⁹ Estrés Laboral. Concepto y modelos teóricos Disponible en: <URL:M<http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/>> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 03:15 p.m.]

restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).”

El estudio de este modelo permite observar que cuando existe un desajuste entre las exigencias laborales, las herramientas de trabajo con las que cuenta el trabajador para desempeñar sus funciones y limitaciones que surgen a raíz de la carencia de recursos, emergen mecanismos patógenos de carácter cognoscitivo, fisiológico, afectivo y de conducta que influyen en el desempeño de sus funciones. Esta situación puede ocasionar que el trabajador desarrolle cierto grado de frustración, intolerancia, despersonalización con su cargo, desorientación cognitiva y des implicación laboral con relación a su entorno de trabajo y a todo lo que se encuentre relacionado con la organización para la que actualmente labora.

3.2.4 Teoría ajuste Persona- Entorno

La Teoría Ajuste Persona Entorno propuesta por (Caplan, 2001) evalúa la relación existente entre el trabajador y sus condiciones laborales y la manera en que la interacción entre estos pueden determinar la plenitud y bienestar del colaborador en su zona de trabajo. De la misma manera, esta teoría se convierte en una herramienta clave para identificar los factores de riesgo Psicosocial que influyen en el desempeño de los trabajadores, y al mismo tiempo permiten crear una serie de medidas preventivas que disminuya la presencia de estos en el entorno laboral.

El análisis de este modelo permite estudiar la forma en que el Clima laboral influye en el desempeño de las actividades laborales de los recursos humanos. En este orden de ideas, ha de considerarse de suma importancia velar por que se originen actividades de pausas activas en el ambiente de trabajo, como foros de integración periódicos y conferencias de comunicación asertiva. Dado que el activo más importante para el éxito de una organización es la inversión que se realice en el talento humano que en ella labora; es fundamental el crecimiento que cada una de las personas pueda tener dentro de la organización y la manera en la que sean estimadas y valoradas. A fin de cuentas, es el talento Humano a través

del desempeño de sus funciones quien conduce al éxito o fracaso de una empresa.

3.2.5 Modelo Esfuerzo- Recompensa

El Modelo Esfuerzo-recompensa es uno de los más destacados de la Teoría Ajuste Persona-Entorno propuesta por Robert D. Caplan. El Modelo Esfuerzo Recompensa (Siegrist, 1996), postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa.¹⁰

El análisis del entorno laboral de una organización y la aplicación de medidas preventivas a tiempo, pueden evitar que la presencia de riesgos psicosociales afecte el desempeño y criterio en la toma de decisiones de los trabajadores. Este modelo propuesto, sugiere que la existencia de un gran aporte de esfuerzo por parte de una persona en sus funciones laborales sumado a un bajo nivel de estímulos y reconocimiento, ocasiona inestabilidad en el trabajador debido a que las oportunidades laborales no son congruentes con sus expectativas y necesidades, desencadenando la aparición de factores de alto riesgo para la salud.

3.2.6 Aportes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001a). Debido a esto, una importante Resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), señala que “el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles

¹⁰ Mancilla Izquierdo, F. (s.f). Estrés laboral. Disponible en: <URL: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 06:25 p.m.]

servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales”.¹¹

Al respecto, conviene decir que un ambiente psicosocial saludable supone el estudio de las necesidades del trabajador y del análisis a profundidad de aquellas actividades que deben ejecutarse a fin de que este alcance un estado de confort en su zona de trabajo. La manera en la cual el recurso humano se identifica con la organización para la que labora, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros, depende en gran medida de la manera en que ésta satisfaga sus necesidades y como ésta contribuya en temas de su interés: como lo son la proporción de condiciones idóneas de trabajo, un contenido de puesto significativamente productivo para el colaborador, así como la importancia que implica la seguridad en el trabajo.

3.2.7 Aportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

Los riesgos psicosociales pueden asociarse con los accidentes de manera directa o indirecta. Cuando los empleados carecen de suficiente influencia sobre las condiciones peligrosas del espacio de trabajo, carecen del control necesario para abatir las amenazas a su vida o a su integridad física. Por lo tanto, la falta de control puede contribuir directamente a un daño. Por otra parte, las influencias indirectas pueden ser igualmente dañinas. Los trabajadores que enfrentan riesgos psicosociales pueden: [tener inconvenientes para conciliar el sueño], auto medicarse, beber en exceso, sentirse: deprimidos ansiosos, irritables, nerviosos, intolerantes y enojados.¹²

¹¹ Organización Internacional del Trabajo (OIT). 1975. Disponible en: URL: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf> [con acceso el 11-04-2014. Hora: 04:45 p.m.]

¹² Organización Mundial de la Salud. (2010). Interrelaciones entre Trabajo, Salud y Comunidad “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo”. Disponible en: <URL: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf> [con acceso el 11-04-2014. Hora: 05:15 p.m.]

3.2.8 Modelo de Schein

Schein propone algunos aspectos que la teoría de sistemas considera en la definición de organización:

- La organización es un sistema abierto, en constante interacción con el medio, recibiendo materia prima, personas, energía e informaciones y transformándolas o convirtiéndolas en productos y servicios que se exportan al medio ambiente.
- Las organizaciones son sistemas con objetivos o funciones múltiples que involucran interacciones múltiples con el medio ambiente.
- La organización es un conjunto de subsistemas en interacción dinámica unos con otros. Se debe analizar el comportamiento de los subsistemas, en lugar de enfocar los comportamientos individuales.
- Los subsistemas son mutuamente dependientes y los cambios que ocurren en uno de ellos afecta el comportamiento de los otros.
- La organización existe en un ambiente dinámico que comprende otros sistemas. El funcionamiento de la organización no puede ser comprendido sin considerar las demandas impuestas por el medio ambiente.
- Los múltiples eslabones entre la organización y su medio ambiente hacen difícil la clara definición de las fronteras organizacionales.¹³

A través de este modelo se puede analizar que para el análisis de las condiciones laborales de la DIAN, en primera instancia se debe analizar a la Entidad como un sistema, debido a que no es autosuficiente y para su correcto funcionamiento requiere que todas las partes trabajen conjuntamente para alcanzar los objetivos organizacionales. Se debe visualizar a la organización como un sistema, la cual está expuesta a un entorno dinámico, donde los cambios producidos en uno de

¹³CHIAVENATO, IDALBERTO (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Edición McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia. p 417.

sus miembros no crean efectos de carácter individual sino que afecta el comportamiento de toda la organización.

3.2.9 Teoría de los Factores de Herzberg

Frederick Herzberg formulo la teoría los dos factores para orientar la conducta de las personas. Para Herzberg, existen dos factores que orientan la conducta de las personas.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.¹⁴

A partir de los preceptos de la siguiente teoría se puede visualizar, reconocer y analizar con mayor facilidad aquellos factores que motivan el comportamiento o conducta de los trabajadores en una organización, y así mismo, conocer los que pueden ser controlados por las Organizaciones. Una vez la Organización sea consciente de la existencia de estos factores, debe aplicar medidas

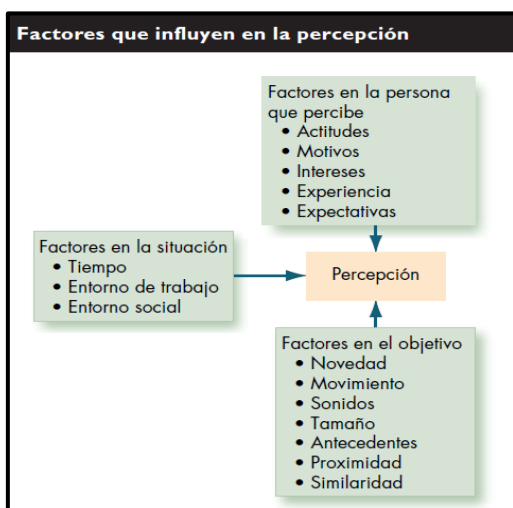
¹⁴ CHIAVENATO, IDALBERTO (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Edición McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia. p 286.

organizacionales orientadas al enriquecimiento del cargo y de las tareas que ejecuta el trabajador. De acuerdo a la teoría de Herzberg, cuando se enriquece el contenido de las tareas, surge un incremento en la motivación, productividad ausentismo y rotación del personal.

3.2.10 Percepción

La **percepción** es un proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno. Ahora bien, lo que uno percibe puede ser radicalmente distinto de la realidad objetiva. No siempre ocurre, pero con mucha frecuencia hay desacuerdos.¹⁵ Entre las características personales que influyen en la percepción se encuentran las actitudes, personalidad, motivaciones, intereses, experiencias y esperanzas. El contexto en el que vemos los objetos o los acontecimientos también es importante. El momento de la percepción ejerce un influjo en la atención, al igual que el lugar, luz, calor o cualesquiera otros factores de la situación.¹⁶

Figura 3. Factores que influyen en la percepción.



Fuente: (Comportamiento Organizacional, 2004, p. 124).

¹⁵ ROBBINS, STEPHEN P. (2004). Comportamiento Organizacional. Edición Pearson Educación México. p 123.

¹⁶ Ibid., p. 124

3.2.10.1 Teoría de la Atribución

La **Teoría de la atribución** hace referencia a las formas en que juzgamos de manera diversa a las personas, dependiendo del significado que atribuyamos a determinada conducta. Básicamente, la teoría afirma que cuando observamos una conducta, tratamos de determinar si su causa es interna o externa.

Pero esta determinación depende sobre todo de tres factores: su carácter distintivo, consenso y congruencia. Para comprender el significado de estos factores, es preciso conocer las diferencias entre causas internas y externas.

Las conductas con causa interna son aquellas que se consideran controladas por el individuo. El comportamiento con causa externa aparece como resultado de fuerzas externas; es decir, se considera que la situación obligó a la persona a actuar de cierta forma. Si un empleado llega tarde, uno podría atribuirlo a que se fue de fiesta hasta la madrugada y luego se quedó dormido. Ésa sería una atribución interna. Pero si se atribuye a un accidente de tránsito que obstruyó el paso del camino habitual de ese empleado, se trataría de una atribución externa.

El **carácter distintivo** se refiere a si un individuo manifiesta conductas distintas en situaciones diferentes. Si todos los que enfrentan una situación responden de la misma manera, podemos decir que la conducta manifiesta un **consenso**.

Por último, el observador busca la **congruencia** en los actos de las personas. Cuanto más consistente sea la conducta, más tiende el observador a atribuirle a causas internas.¹⁷

¹⁷ Ibid., p. 125

La percepción de los funcionarios con respecto a sus condiciones laborales juega un papel de suma importancia en el desarrollo de esta investigación; debido a que cada uno de los trabajadores tiene una concepción distinta con relación al nivel de participación que presenta en la entidad, la manera en que los cambios organizacionales, cargas laborales, disponibilidad de tiempo y distancia entre el domicilio y lugar de trabajo afectan positiva o negativamente su calidad de vida y desempeño laboral. Adicionalmente, a través de la aplicación de la teoría de la atribución se puede determinar si las diferentes conductas de cada funcionario son ocasionadas por fuerzas externas o internas.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.¹⁸

Carga psíquica o emocional: Son las exigencias mentales que emergen como resultado del desempeño de las actividades laborales que desempeña el trabajador y de las condiciones laborales en las que debe ejecutar su labor.

Carga de trabajo: Es un factor de riesgo al que se ve expuesta una persona como producto de una cantidad elevada de actividad laboral que debe ejecutar en su puesto de trabajo.

Condiciones de trabajo: Se refiere a los factores laborales internos y externos inherentes al entorno de trabajo y que intervienen en la manera en que los trabajadores llevan a cabo sus funciones para el alcance de objetivos organizacionales.

Estrés: Reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.¹⁹

Factores de riesgo psicosociales: Emergen como respuesta de la interacción entre las características del trabajador (sus capacidades, destrezas, estilo de vida, cultura, percepción, necesidades y expectativas) con el entorno de trabajo (clima

¹⁸ COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 (17, Julio, 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 ocupacional. Bogotá, D.C., 2008. p. 2.

¹⁹ Estrés. Disponible en: <URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 02:45 p.m.]

laboral, la satisfacción en el trabajo y métodos de trabajo), y pueden tener una repercusión negativa sobre la salud física y mental del trabajador.

GIT: Grupo Interno de Trabajo

PERCEPCIÓN: Proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno.²⁰

SPIA: Sociedad Portuaria Industrial Aguadulce. Subsidiaria de International Container Terminal Services Incorporated -ICTSI-, en Colombia, trabaja en la construcción y futura operación de un Puerto Marítimo sobre el Océano Pacífico, ubicado en Buenaventura, Colombia.²¹

²⁰ ROBBINS, STEPHEN P. (2004). Comportamiento Organizacional. Edición Pearson Educación México. p 123.

²¹ SPIA. SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL DE AGUADULCE S.A.. Disponible en: <URL: <http://www.puertoaguadulce.com/flash/operacion.swf>> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 03:05 p.m.]

3.4 MARCO LEGAL

3.4.1 Resolución 2646 de Julio 17 de 2008

En los últimos lustros, se ha evidenciado el fuerte impacto que han tenido los Factores de Riesgo Psicosocial en la salud física y mental del trabajador como en el desempeño de sus roles laborales. Con relación a lo expuesto, surgió la necesidad por parte del Ministerio de Protección social de publicar una Normatividad de Riesgos Profesionales que le permitiera definir la función de las Empresas Colombianas para la evaluación, prevención y monitoreo de su Talento Humano expuesto a Factores de Riesgos Psicosociales, así como analizar y determinar las causas de la aparición de estos mecanismos patógenos en el entorno laboral. A partir de esta iniciativa, el 17 de Julio del año 2008 surge en Colombia la Resolución 2646, “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.²²

El ámbito de aplicación de esta resolución está dirigido hacia todos los trabajadores y empleadores Colombianos, de carácter público o privado y bajo toda modalidad de contrato. Ninguna Empresa, entidad u organización está exenta de cumplir la normatividad de esta Resolución, que establece una serie de criterios que tanto empleadores deben considerar para intervenir en la prevención y control de los Riesgos Profesionales, como las administradoras de Riesgos Profesionales en el momento de asesorar a las Organizaciones. Dentro de estos criterios se menciona que en el momento de intervenir en los Factores de Riesgo Psicosocial

²² COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 (17, Julio, 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 ocupacional. Bogotá, D.C., 2008. p. 1-10.

en el trabajo, debe existir un compromiso integral por parte de los altos mandos de la empresa y del personal que en ella labora, teniendo en cuenta que son los directamente afectados. Adicional a esto, la resolución en los ítems 7,8 y 9 del artículo 13 menciona que los métodos de intervención deben estar diseñados conforme a la cultura de la empresa, ambiente laboral y características de la población objeto de estudio, de la misma manera que las actividades que se realicen deben estar orientadas a programas de salud ocupacional, mejoramiento continuo y calidad organizacional.

Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo. Para tal efecto, las administradoras de riesgos profesionales deben capacitar y prestar asistencia técnica para el diseño y la implementación de los programas de prevención y los sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial prioritarios, por actividad económica o empresa, utilizando criterios de salud ocupacional.

Respecto a los programas de Vigilancia Epidemiológica de los factores de Riesgo Psicosocial Laboral, la Resolución 2646 insta una serie de componentes que este programa debe contener con el objeto de monitorear e intervenir en factores de Riesgo psicosocial extremadamente nocivos y así mejorar las condiciones de trabajo y salud afectadas por dichos factores. Estos componentes se encuentran conformados por el Método, el cual abarca la definición de los objetivos y los procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica; el Objetivo, el Procedimiento de vigilancia epidemiológica, el sistema de información, la Evaluación del programa y la Gestión Administrativa. El procedimiento de vigilancia epidemiológica, incluye la evaluación de los factores psicosociales y de

sus efectos; el establecimiento de criterios para identificar grupos prioritarios de atención, el establecimiento de medidas de intervención y el seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias de los grupos. De acuerdo a la Resolución 2646 del 2008, los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, a través de la aplicación de instrumentos o herramientas que hayan sido aprobados en el país.

3.4.2 Constitución Política de Colombia

Los factores de riesgo psicosocial son un tema muy importante de abordar y de gran interés para los empleados y empleadores a nivel nacional e internacional, porque mediante la correcta identificación y evaluación buscan salvaguardar la integridad y bienestar del colaborador. Por ello es relevante indicar que el artículo 25 de la constitución política de Colombia, contempla: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.²³

El mencionado artículo guarda una estrecha relación con el desarrollo de la presente investigación porque busca concientizar a los servidores públicos de la División de Gestión Jurídica y División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura sobre los factores de riesgo de orden psicosocial a los que se encuentran expuestos y el efecto negativo que puede tener en su salud, a causa de la elevada demanda de carga laboral. Así mismo, se pretende informar a los directivos de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura con el fin de sugerir alternativas de mejora que minimicen la presencia de riesgos psicosociales como el estrés

²³PABON PARRA, Pedro Alfonso. Constitución política de Colombia esquemática. 2ª.ED. Ediciones doctrina y ley. Bogotá, D.C.-Colombia.1991-2013.p 32.

laboral, desgaste profesional, acoso laboral y mejorar las condiciones de trabajo garantizando la tranquilidad y buen estado físico y emocional de los funcionarios.

3.4.3 Decreto 614 de 1984 - Código Sustantivo del trabajo de Colombia

El literal b) y C) del artículo 2 del Decreto 614 de 1984 en concordancia con el numeral 5 del artículo 58 del código sustantivo del trabajo de Colombia, velan por la integridad del colaborador a través de la prevención de riesgos que afecten o amenacen su salud garantizando razonablemente su seguridad. Lo anterior se soporta en los artículos en mención:

“Artículo 2º.- *Objeto de la Salud Ocupacional.*

(...)

b) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.

c) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.”(...)

“Artículo 58 º.-las obligaciones especiales del empleador.

(...)

4. Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y prejuicios.”(...)²⁴

²⁴COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Código sustantivo de trabajo. Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950. Bogotá, D.C. 5 de agosto 1950.p 13.

3.4.4 Decreto 1832 de 1994

El presente trabajo se encuentra correlacionado con el numeral 42 del artículo 1 del decreto 1832 de 1994 evidenciando todas aquellas consecuencias producto de los factores de riesgo psicosocial a los que están exhibidos los funcionarios con el ánimo de disminuir el número de situaciones estresantes y los diversos trastornos físico-mentales que debilitan la salud del funcionario.

“Artículo 1º. Tabla de enfermedades profesionales.

(...)

42º.-patologías causadas por estrés en el trabajo: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.”(...)”²⁵

3.4.5 Decreto 4048/22 de octubre de 2008

El artículo 3 del decreto número 4048/22 de octubre de 2008 precisa las funciones generales que debe ejercer la DIAN, como entidad pública encargada de recaudar los impuestos nacionales garantizando equilibrio y sostenibilidad del estado. Específicamente la ciudad de Buenaventura posee ventajas competitivas bastante notorias por su estructura productiva con relación a la infraestructura y localización siendo considerado uno de los más relevantes corredores de comercio internacional del país donde surgen más del 50% de las operaciones

²⁵ COLOMBIA. MINISTRO DE PROTECCIÓN SOCIAL. DECRETO 1832 DE 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Bogotá, D.C. 03 marzo 1994.p 4.

de comercio exterior, presentándose gran movilidad de mercancías; donde la dirección seccional de impuestos y aduanas de Buenaventura es la competente para hacer cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de las personas naturales y jurídicas que efectúen estos trámites.

Buenaventura es una ciudad con un gran número de habitantes que son posibles contribuyentes, todo esto implica la realización de diversos procesos, traducido en un alto volumen de trabajo no solo para los funcionarios objeto de estudio, sino para toda la fuerza laboral del área administrativa de la seccional Buenaventura.

26

²⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 4048 de 2008. Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá, D.C. 22 de octubre 2008.p 2-5.

CAPÍTULO 4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo se implementó una investigación de tipo descriptiva. En el caso de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se pretende evaluar en la División de Gestión de Fiscalización y Jurídica los siguientes factores de riesgo psicosocial: Gestión Organizacional, Características del grupo social, condiciones de la tarea, interfase persona - tarea, uso del tiempo libre y transporte; con el objetivo de identificar como dichos factores inciden en el comportamiento, salud, bienestar y desarrollo de las funciones del servidor público.

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método de investigación mixto, dado al tratamiento estadístico que se le da a los resultados obtenidos y la interpretación que correlaciona el marco teórico con dichos resultados. A través de este método, se realiza la medición del nivel de influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura y el análisis de la actitud y desempeño de los funcionarios de la entidad en lo referente a la asignación de las distintas actividades permitiendo extraer conclusiones sobre la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial con relación a la condición actual de dicha organización.

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En ésta investigación se utilizó como herramienta diagnóstica y de medición una encuesta basada en el Modelo de medición del Clima Organizacional de Hernán Álvarez Londoño y en la Resolución 2646 del 2008, donde el primer factor se encuentra evaluado por 3 preguntas y los otros 5 factores se evalúan cada uno con una pregunta, sumando un total de 8 preguntas; utilizando una escala de medición que consta de 1 a 5. La encuesta está dirigida, particularmente al personal de la División de Gestión Jurídica y División de Gestión de Fiscalización.

4.3.1 Instrumento para la medición de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

Para el desarrollo del siguiente cuestionario, se tomó como referencia algunos de los factores de Riesgo Psicosocial expresados en el Capítulo II de la Resolución 2646 del 2008. En la elaboración de este instrumento, al igual que en la Resolución, se agrupó por categorías los Aspectos Intralaborales y los Extralaborales. A continuación, se estructuran los Factores Psicosociales establecidos en la Resolución 2646 del 2008.

Tabla 1. Factores Intralaborales que deben evaluar los empleadores.

FACTORES INTRALABORALES	
GESTIÓN ORGANIZACIONAL.	Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de

Tabla 1. (Continuación)

	evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.
CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL DEL TRABAJO.	Comprende el clima de relaciones, y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
CONDICIONES DE LA TAREA.	Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.
CARGA FÍSICA	Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Tabla 1. (Continuación)

CONDICIONES DEL MEDIOAMBIENTE DE TRABAJO	Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.
INTERFASE PERSONA-TAREA	Es la evaluación de la pertinencia del conocimiento y habilidades que tienen las personas en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.
JORNADA DE TRABAJO	Contiene la información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.
TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO	Se refiere a la cantidad de trabajadores que se tienen por cada tipo de contrato.
BENEFICIOS DE LA EMPRESA	Se refiere a los beneficios otorgados a través de los programas de bienestar de la empresa, programas de vivienda, educación, recreación, deporte.

Fuente: Adaptado de Ministerio de la Protección Social. (2008). Factores Psicosociales Intralaborales que deben evaluar los Empleadores. Identificación y evaluación de los Factores Psicosociales en el trabajo y sus efectos. Resolución 2646 de 2008.

Tabla 2. Factores Extralaborales que deben evaluar los empleadores.

FACTORES EXTRALABORALES	
1.USO 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.
2. TRANSPORTE	Es el tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
2. PERTENENCIA A REDES DE APOYO SOCIAL	Se encuentra integrado por la familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
3. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA	Significa el estrato donde se reside, si la vivienda es propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos
4. ACCESO A SERVICIOS DE SALUD.	

Fuente: Adaptado del Ministerio de la Protección Social. (2008). Factores Psicosociales Extralaborales que deben evaluar los Empleadores. Identificación y evaluación de los Factores Psicosociales en el trabajo y sus efectos. Resolución 2646 de 2008.

4.4 FACTORES PSICOSOCIALES OBJETO DE ESTUDIO

Los Factores escogidos como objeto de estudio para la medición del desempeño de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, son los siguientes:

Tabla 3. Factores Psicosociales objeto de estudio para la medición del desempeño de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, son los siguientes

FACTORES INTRALABORALES	FACTORES EXTRALABORALES
➤ Gestión Organizacional ➤ Características del Grupo Social del trabajo. ➤ Condiciones de la Tarea ➤ Interface Persona- Tarea	➤ Uso del tiempo libre. ➤ Transporte

Fuente: Elaboración Propia.

4.5 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES:

➤ GESTIÓN ORGANIZACIONAL

En el Factor de Gestión Organizacional se medirán variables como:

- ✓ Participación y autonomía en la Toma de Decisiones.
- ✓ Acceso a actividades de inducción, capacitación y desarrollo de las personas.
- ✓ Estrategias para el manejo de los cambios.

Las preguntas del cuestionario que contienen esta variable son la número **1, 2 y 3.**

✓ **Participación y autonomía en la toma de decisiones:**

La participación hace referencia al grado de independencia y control que tiene el recurso humano con relación a la organización de su espacio y tiempo de trabajo, a la libertad para emplear diferentes métodos en el desarrollo de sus funciones y a la autonomía en la toma de decisiones.

Un ambiente de trabajo donde existe inclusión laboral se caracteriza por proporcionar al colaborador condiciones de desarrollo profesional, libertad de expresión y la participación en decisiones en el marco del trabajo.

En la variable de Participación, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Independencia.
- Desarrollo Profesional.
- Autonomía en la toma de decisiones.

✓ **Acceso a actividades de Inducción, Capacitación y Desarrollo de personas.**

La inducción consiste en el conjunto de actividades que se llevan a cabo con el propósito de orientar e integrar al trabajador en el ambiente de trabajo. El acceso de un colaborador a actividades de inducción juega un rol importante en su vida laboral debido a que le permite estar informado y actualizado con relación a los aspectos que abarcan su nuevo entorno de trabajo. Adicional a esto, los trabajadores que ingresan por primera vez a una compañía y tienen acceso a programas de inducción, se adaptan con

mayor facilidad y menor tiempo a la cultura organizacional generando en él un estado de pertenencia y afinidad con la organización.

Por otro lado, la necesidad de capacitación en una Organización surge cuando hay procesos de modernización en la empresa, inclusión de tecnología, reestructuración en áreas de trabajo y/o el trabajador no cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar efectivamente sus funciones.

La función principal de la Capacitación es impartir nuevos conocimientos a los trabajadores con el propósito de que desarrollen las habilidades y destrezas necesarias para desempeñar de manera idónea las actividades en su puesto de trabajo obteniendo como resultado una mayor efectividad en el alcance de los objetivos organizacionales. De esta manera, la capacitación busca desarrollar las competencias de las personas para que sean más productivas e innovadoras.

El desarrollo de personas es un proceso de aprendizaje a través del cual se prepara al trabajador para un cargo que surgirá en el futuro de la organización. En la variable de Acceso a actividades de inducción, capacitación y desarrollo de las personas se medirán los siguientes aspectos:

- Apoyo de la alta Gerencia
- Formación
- Frecuencia de las Capacitaciones
- Adiestramiento
- Flujo de Información
- Desarrollo de Competencias

✓ **Estrategias para el manejo de los cambios:**

Esta variable hace referencia a las estrategias de información y comunicación que utilizan las empresas para que sus colaboradores se puedan adaptar con mayor facilidad a impactos que ocasiona la transformación de la cultura organizacional y la estructura formal de la empresa. Estas estrategias deben involucrar a todo el personal de la organización. De esta manera, la implementación de estrategias adecuadas para el manejo del cambio y la adecuación de conocimientos propicios pueden convertirse en una ventaja crucial para garantizar el éxito de la Empresa.

➤ **CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL DEL TRABAJO:**

En el Factor de Características del Grupo social de trabajo se medirá la variable de **Relaciones laborales**.

La pregunta del cuestionario que contiene esta variable es la número 4.

✓ **Relaciones laborales:**

Esta variable hace referencia a la calidad de las relaciones entre los trabajadores en el ambiente interno de trabajo y fuera de los confines organizacionales.

Los aspectos que se van a medir en esta variable son:

- Trabajo en equipo
- Cohesión de grupo
- Cooperación
- Comunicación Verbal
- Existencia de grupos de trabajo.
- Existencia de grupos informales.

➤ **CONDICIONES DE LA TAREA.**

En el Factor de Condiciones de la tarea se medirá la variable de: Carga mental, física y emocional.

La pregunta del cuestionario que contiene esta variable es la número **5**.

✓ **Cargas Laborales (Carga mental, física y emocional)**

La Carga mental alude la cantidad de esfuerzo mental que debe realizar el trabajador en el desempeño de sus funciones. Esta variable exige un nivel de atención y concentración por parte del trabajador correspondiente con el ritmo de trabajo que le es solicitado en su puesto de trabajo. En ocasiones, cuando el nivel de carga mental demandado al trabajador es muy elevado, puede convertirse en un factor tensionante, el cual dificulta el proceso cognitivo y la toma de decisiones.

Los aspectos que se van a medir en esta variable son:

- Demandas Emocionales.
- Espacios de descanso.
- Pausas activas
- Nivel de responsabilidad.
- Ritmo de trabajo.

➤ **INTERFASE PERSONA- TAREA**

En el Factor interfase Persona-Tarea se medirá la variable **Habilidades Trabajador vs Funciones Organizacionales**.

La pregunta del cuestionario que contiene esta variable es la número **6**.

✓ **Habilidades del trabajador vs funciones organizacionales:**

Hace referencia al grado de congruencia existente entre las habilidades, conocimientos y destrezas que posee el trabajador con las que demanda el desempeño de sus funciones.

En esta variable se medirán los siguientes aspectos:

- Grado de conocimiento que tiene el trabajador de las tareas, procedimientos y técnicas que implica su puesto de trabajo.
- Identificación de los trabajadores con las tareas y con la organización.

➤ **USO DEL TIEMPO LIBRE**

En el Factor Uso del tiempo libre se medirá la variable: **Actividades extralaborales, recreación y deporte**

La pregunta del cuestionario que contiene esta variable es la número 7.

✓ **Actividades extralaborales, recreación y deporte:**

El aprovechamiento idóneo del tiempo libre es fundamental para equilibrar el desgaste físico, mental y emocional ocasionado por las Cargas laborales. Cuando se habla de tiempo libre, se hace referencia al período de tiempo extra que tienen disponibles los seres humanos una vez ya han dispuesto de tiempo para satisfacer sus necesidades fisiológicas (Comer, dormir) o hayan cumplido con sus compromisos laborales o académicos. Cuando el tiempo libre es utilizado de forma creativa, estimulando el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas, se fortalece el crecimiento personal y profesional del trabajador, al igual que se contribuye con la productividad de la empresa y el alcance de los objetivos organizacionales, debido a que se cuenta con trabajadores con iniciativa, motivados, proactivos e innovadores.

En la variable **Uso del tiempo libre** se medirán aspectos como:

- ✓ Tiempo compartido en familia.
- ✓ Tiempo efectuado en actividades deportivas.
- ✓ Tiempo utilizado en actividades recreativas

➤ **TRANSPORTE**

En el Factor Transporte se medirá la variable: **Distancia y tiempo de transporte empleado entre residencia y centro de trabajo**

La pregunta del cuestionario que contiene ésta variable es la número 8.

- ✓ **Distancia y tiempo de transporte empleado entre residencia y centro de trabajo :**

La variable hace referencia al tiempo que debe emplear el trabajador para desplazarse desde su lugar de residencia a su lugar de trabajo. Es de suma importancia tener en cuenta que existen algunos trabajadores que viven lejos del lugar de trabajo, y que esto aumenta la percepción que se prolonga jornada laboral, superando los horarios acordados en cada contrato. El efecto de esta situación para el trabajador puede reflejarse en ausentismo laboral debido a los retrasos, horas perdidas por problemas de tráfico y en ocasiones menor rendimiento en el puesto de trabajo.

En la variable **Distancia y Tiempo de transporte entre residencia y centro de trabajo** se medirán los siguientes aspectos:

- ✓ Ausentismo laboral por retrasos en transporte.
- ✓ Horas perdidas por problemas en tráfico.
- ✓ Distancia en horas del lugar de residencia al centro de trabajo.

4.6 UNIVERSO

La investigación está dirigida a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, la cual se encuentra constituida por distintas divisiones que trabajan bajo un fin común, que consiste en garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, asegurando el bienestar y estabilidad del estado colombiano.

Las divisiones que integran la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura son las siguientes:

- ❖ División de Gestión Administrativa y Financiera.
- ❖ División de Gestión Jurídica.
- ❖ División de Gestión de Asistencia al Cliente.
- ❖ División de Gestión de Fiscalización.
- ❖ División de Gestión de Liquidación.
- ❖ División de Gestión de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
- ❖ División de Gestión de la Operación Aduanera.
- ❖ División de Gestión de Control Operativo y el Despacho del Director Seccional de Impuestos y Aduanas.

4.6.1 UNIDAD DE ANÁLISIS

La Unidad de Análisis de este trabajo de investigación son los funcionarios que actualmente laboran en las instalaciones del Edificio Administrativo de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, tomando como criterio de exclusión las personas que se encuentran en las oficinas del área restringida, en la POLFA y el área operativa (muelle) porque para acceder a ese personal se requiere de afiliación a la ARP, autorizaciones, permisos y cumplir con el procedimiento de enrolamiento que consiste en registrar la huella digital

para poder ingresar a las bodegas y a los grupos existentes en el interior del muelle.

A través de la observación y percepción de las autoras del proyecto, se logró identificar que la mayoría de los funcionarios se encuentran propensos a riesgos, alteraciones y desequilibrios causados por la presencia de factores de riesgo psicosocial.

4.6.2 MUESTRA

Se tomó la determinación de seleccionar la población objeto de estudio a través de los siguientes tipos de muestreo:

- ❖ Muestreo no probabilístico por conveniencia.
- ❖ Muestreo probabilístico aleatorio simple.

❖ Muestreo no probabilístico por conveniencia

En este tipo de muestreo, “la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario. Estos seleccionan los elementos, dada la facilidad de acceso o conveniencia.”²⁷

Debido a la facilidad de acceso a la información y tomando como criterio el hecho de que las investigadoras se encontraban realizando su práctica empresarial en la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión jurídica, la muestra escogida por conveniencia fueron 20 personas, quienes representan la cantidad de funcionarios que laboran en ambas Divisiones en el momento en que se realizó la aplicación del instrumento de medición.

²⁷ MÉNDEZ, CARLOS (2010). Metodología, Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación. 4ª Edición Limusa, S.A. Colombia. p 284.

❖ Muestreo probabilístico aleatorio simple.

“Es un tipo de muestreo probabilístico bastante sencillo. Se utiliza en poblaciones que se caracterizan porque sus elementos presentan homogeneidad, especialmente en las características que son de interés para la investigación. El investigador debe tener presente los siguientes aspectos básicos: Determinar el margen de error, fijar el nivel de confiabilidad y conocer el tamaño de la población”²⁸

Para obtener el valor de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Por consiguiente es conveniente indicar que para el desarrollo de la operación se tuvo una probabilidad de éxito siendo $P=(0,5)$ y una probabilidad de fracaso representada en $Q=(0,5)$, resultante de la siguiente operación $1-P$, teniendo en cuenta que para este caso la probabilidad de éxito fue de $(0,5)$ se concluye que la probabilidad de fracaso es también de $(0,5)$.

Se asignó un nivel de confiabilidad de 86%, obteniendo un margen de error de $D= (0,14)$, y un coeficiente de 1.46 en los valores Z .

Tabla 4. Cálculo de la muestra objeto de estudio del Edificio Administrativo de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

CÁLCULO MUESTRA	
CATEGORIA	VALOR
N	80
P	0,5
Q	0,5
Z	1,46
D	0,14
FORMULA	RESULTADO

²⁸ Ibíd., p. 285.

Tabla 5. (Continuación)

$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$	20.48335175 ≈ 20
---	--------------------------------

Fuente: Elaboración propia

4.7 FUENTES DE DATOS

En esta investigación se utilizó para la recolección de datos, la fuente de información primaria. Para lo cual se estructuró una encuesta basada en los siguientes Factores de Riesgo Psicosocial: Gestión Organizacional, Características del grupo social, Condiciones de la tarea, Interfase Persona-Tarea, Uso del tiempo Libre y Transporte.

4.8 DISEÑO ESCALA DE MEDICIÓN

En el desarrollo de esta investigación, se utilizó para la medición de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura; una encuesta ajustada por las promotoras del proyecto, basada en el Modelo de Hernán Álvarez Londoño y en la Resolución 2646 del 2008. Este modelo tiene como objeto el análisis de la incidencia de los mencionados factores en el rendimiento laboral del personal y de la percepción de los trabajadores con relación a las mismas.

En esta investigación se utilizó una técnica de encuesta personalizada orientada hacia el personal de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica. A partir de ello, se efectuarán conclusiones, recomendaciones y acciones, enfocados en la mejora del clima organizacional, bienestar y calidad de vida de los servidores públicos.

La escala propuesta para medir en términos cuantitativos la influencia de los factores de riesgo psicosociales en la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura consiste en manejar un continuum de 1 a 5 para posteriormente analizar cada uno de los factores propuestos que se encuentran compuestos por 8 variables.

El modelo fue aplicado a 20 personas, donde la puntuación (ideal) es de 5 para cada una de las 8 variables. Por lo tanto, es pertinente indicar que el puntaje disminuirá dependiendo de la percepción y valoración que asigne cada uno de los funcionarios encuestados. La apreciación del personal disminuirá (4, 3, 2 hasta llegar a 1). Acorde al número de ítems inmersos en la encuesta, se obtendrá un máximo de 800 puntos. La metodología para medir cada uno de los factores será la siguiente: $(20 \times 8 \times 5)$. Donde 20 hace referencia al número de personas encuestadas, 8 al número de variables que serán objeto de medición y 5 a la calificación asignada a cada factor. Este resultado se disminuirá proporcionalmente disminuya la escala de medición. Ejemplo $(20 \times 8 \times 4) = 640$ puntos, hasta obtener el resultado de menor rango $(20 \times 8 \times 1) = 160$. Por consiguiente, es prudente construir con esos valores 5 intervalos donde el límite de cada uno de los rangos corresponda al resultado obtenido. El número de encuestas aplicadas (a la muestra) y la puntuación ideal que en este caso es de 5. $(1 \times 20 \times 5) = 100$. Es evidente que la puntuación ideal es constante debido a que el número de preguntas por factor es constante.

La operación realizada para obtener el % general de cumplimiento fue tomar el límite izquierdo de cada uno de los rangos y dividirlos sobre la puntuación ideal máxima que en este caso es de 800 y de esta manera determinar en qué situación o condiciones se encuentra la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (Tabla 4).

Para identificar los datos de la puntuación obtenida, se realizó una sumatoria de los valores de la estimación que cada funcionario le asignó a cada factor, los cuales se muestran agrupados en la tabla 5. Por lo tanto, el valor obtenido de la

sumatoria denominado promedio se utiliza para sacar el porcentaje alcanzado de la puntuación obtenida.

En la Tabla 6 se puede observar claramente que se realiza un paralelo entre el estado ideal de cada factor y la puntuación obtenida de cada factor evaluado. El criterio que se tuvo en cuenta para obtener los datos de la puntuación ideal específica de cada factor consistió en tener presente que el primer factor; Gestión Organizacional, está compuesto por 3 preguntas, y los Factores como: Características del Grupo Social, Condiciones la tarea, Interfase persona tarea, Uso del tiempo libre y transporte, están compuestos por una pregunta cada uno.

Tabla 6. Rango de Calificación para medir la Situación del Clima Organizacional de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.

RANGO	% DE CUMPLIMIENTO	SITUACION
641 a 800	81 a 100	Ideal
481 a 640	61 a 80	Favorable
321 a 480	41 a 60	Estable
161 a 320	21 a 40	Regular
0 a 160	0 a 20	Desfavorable

Fuente: Elaboración Propia

4.9 PERFIL GENERAL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA

En aras de obtener información general respecto a cada uno de los 6 factores observados y analizados, se procedió a hallar el promedio para cada uno de éstos; posteriormente se calculó el promedio de los resultados obtenidos, para encontrar el valor general y así obtener una calificación cuantitativa y cualitativa que refleje la situación de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización de la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

CAPÍTULO 5. DIAGNÓSTICO

EVALUACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA Y LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA.

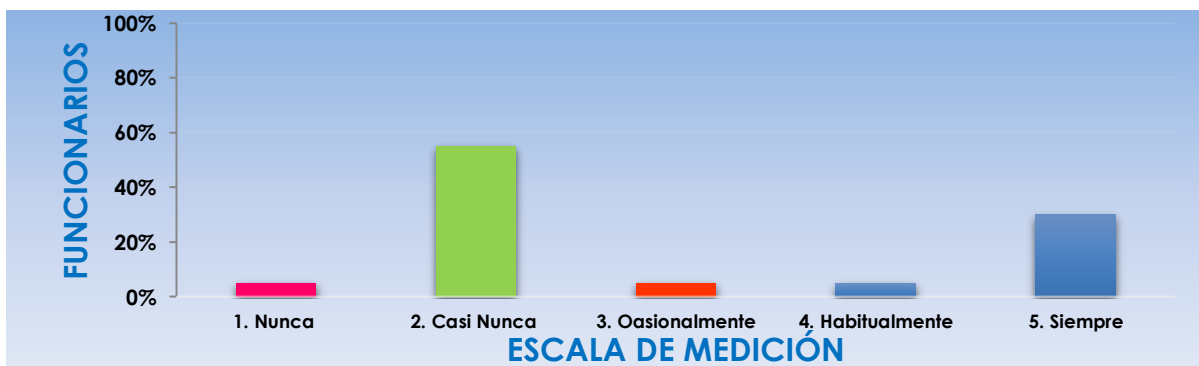
En este análisis se explica en detalle cada factor mostrando en qué consiste cada uno de ellos, la condición ideal de dicho factor y su comportamiento de acuerdo a las respuestas obtenidas. Además, se agrega un diagnóstico que explica la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización. La situación expuesta se encuentra ilustrada en las siguientes gráficas:

5.1 GESTIÓN ORGANIZACIONAL

5.1.1 PARTICIPACIÓN

Interrogante: ¿Tiene la posibilidad de informarse y opinar libremente para tomar decisiones con respecto a su puesto de trabajo?

Figura 4. Medición del Nivel de Participación de los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica en el desempeño de sus funciones.



Fuente: Elaboración propia

La participación es una variable muy importante, que contribuye en un alto grado en los procesos de comunicación e interacción y permite la articulación de los profesionales en pro de optimizar los procesos organizacionales.

Claramente se puede observar en la gráfica que el 30% del personal encuestado tiene la posibilidad de informarse y opinar libremente para tomar decisiones con respecto a su puesto de trabajo. En contraste, el 70% restante muestra diferentes niveles de insatisfacción con respecto a la participación, así: el 55% manifiestan que **casi nunca** tienen la autonomía para participar libremente en su puesto de trabajo y se sienten limitados con relación a este factor porque su participación es mínima.

Un 5% considera que **nunca** han tenido la oportunidad de opinar debido a que en la mayoría de las ocasiones las decisiones les son comunicadas cuando ya han sido tomadas. Así mismo, un 5% de los encuestados señalan que **habitualmente** ellos pueden intervenir en aspectos relacionados con su lugar de trabajo pero las decisiones se deben tomar de prisa sin tener en cuenta las posibles consecuencias.

Finalmente, el otro 5% **ocasionalmente** tienen la facultad de informarse e incidir en la toma de decisiones importantes.

Por consiguiente, un porcentaje representativo de la muestra, equivalente al **70%** de los colaboradores encuestados, se encuentra expuesto al riesgo que se mide en este ítem. Esta situación representa una amenaza para la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, porque la gran mayoría del personal perteneciente al área de Fiscalización y Jurídica se sienten cohibidos y piensan que su grado de participación es muy bajo, debido a que no pueden exponer sus ideas u opiniones con la suficiente libertad para lograr un beneficio colectivo afectando su rendimiento.

Tabla 7. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Participación en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
3,00	2	1,4510	Estable

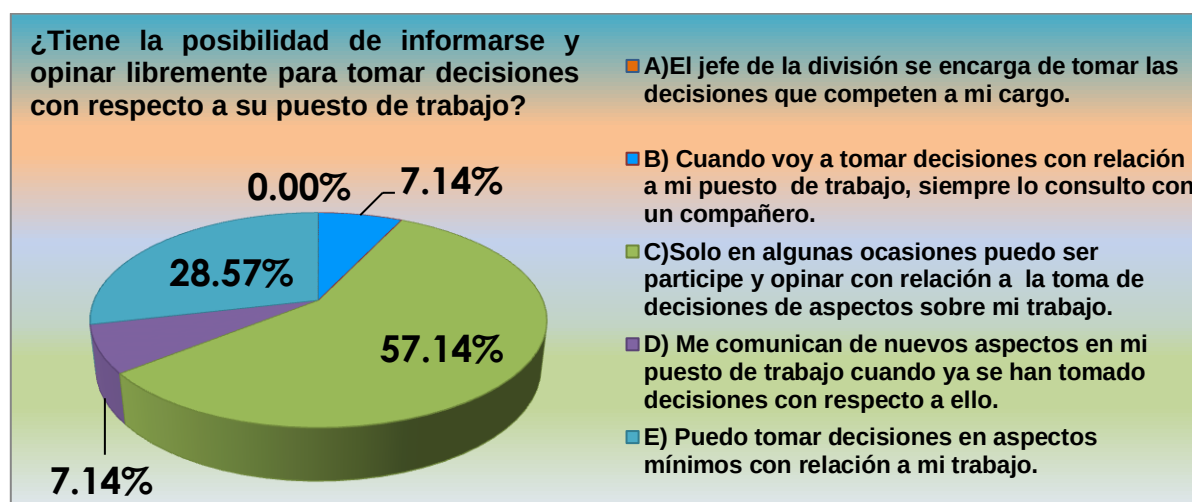
Fuente: Elaboración propia

La variable de participación tuvo una moda de **2**, lo que significa que la mayoría de los funcionarios pertenecientes a la División de Gestión Fiscalización y Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura casi nunca tienen la alternativa de exponer sus diferentes puntos de vistas y apreciaciones con relación a temas de interés. Esta variable tuvo una desviación estándar de **14.51%**, lo que representa una variación de la percepción que tiene el personal de las Divisiones objeto de estudio de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura con respecto al grado de participación.

ANÁLISIS DE CAUSAS

SUPUESTO: Si tiene la posibilidad de informarse y opinar libremente Para tomar decisiones respecto a su puesto de trabajo.

Figura 5. Causas que impidan a los Funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica mantener un nivel de Participación ideal en su puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Se logró evidenciar que de la totalidad de la muestra solo 6 personas le otorgaron la calificación ideal a la variable de participación, por lo tanto el resto del personal encuestado que en la gráfica representa el 100% equivale a las 14 personas que no le otorgaron la puntuación ideal a la variable en mención.

El 57,14% de los colaboradores encuestados de la División de Fiscalización y Jurídica manifiestan que la principal causa y la más repetitiva es que en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura solo en algunas ocasiones pueden ser partícipes y opinar con relación a la toma de decisiones de aspectos sobre su trabajo, todo esto debido a que es una entidad del estado y su actuar y accionar está basado en normas y no se pueden tomar decisiones de libre albedrío porque pueden llegar a perjudicar la estabilidad y sostenibilidad del estado colombiano.

Por otro lado, un 28,57% de los encuestados equivalente a 4 personas de la muestra, expresan que pueden tomar decisiones en aspectos mínimos con relación a su trabajo, debido a que la comunicación en la mayoría de los procesos se da por escrito y bajo ciertos lineamientos de la tipificación de las normas contenidas en el Decreto 2685 de 1999; en el caso de la División de Fiscalización y el Código Contencioso Administrativo; en el caso de la División de Gestión Jurídica.

Adicional a esto, un 7,14% de los servidores cuando van a tomar decisiones con relación a su puesto de trabajo; siempre lo consultan con un compañero, otro 7,14% dice que le comunican de nuevos aspectos en su puesto de trabajo cuando ya se han tomado decisiones con respecto a ello. Esto se traduce a que un 14,28% equivalente a 2 personas, estiman que al momento de tomar decisiones la opinión del personal se debería tener más en cuenta y proporcionarle mayor importancia con el objetivo de mejorar la sinergia del grupo de trabajo. Es indudable que elementos como estos constituyen una serie de variables invisibles que influyen en el comportamiento del empleado.

5.1.2 ACCESO A ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Esta variable es de gran importancia debido a que ilustra el grado de crecimiento corporativo en lo referente de la Entidad y crecimiento personal con respecto a los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

Interrogante: ¿La entidad efectúa programas de Inducción, Capacitación y desarrollo de personas?

Figura 6. Medición de la frecuencia con la que se efectúan programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo de Personas.



Fuente: Elaboración propia

El **10%** de la totalidad de la muestra expresa que la entidad **siempre** efectúa programas de inducción, capacitación y desarrollo de personas. De la misma manera, un **10%** considera que **habitualmente** se ejecutan este tipo de programas; a diferencia de **35%** de la muestra que expone que a pesar de que **ocasionalmente** se realicen Capacitaciones, hacen falta intervalos de tiempo para asistir a ellas. La mayoría de los encuestados, representados por un **40%**, considera que debería haber una mejor planeación para poder asistir a las distintas capacitaciones. Finalmente, un **5%** de los funcionarios encuestados; equivalente a 1 persona, estima que la Dirección Seccional de Impuestos y

Aduanas de Buenaventura **nunca** realiza programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo de personas.

En la variable de Inducción, Capacitación y Desarrollo de personas, aunque la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, realiza frecuentemente actividades de capacitación e inducción, el **90%** del personal encuestado expresa, que por la cantidad de funciones que tienen que desarrollar dejan de asistir a capacitaciones que en gran medida contribuyen al crecimiento profesional. Situaciones como estas afectan negativamente el nivel de desempeño de los funcionarios, porque no se encuentran motivados, satisfechos lo que evidencia la presencia de los factores de riesgos psicosociales.

Tabla 8. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable Acceso a actividades de Inducción, Capacitación y Desarrollo de Personas en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,80	2	1,0563	Estable

Fuente: Elaboración propia

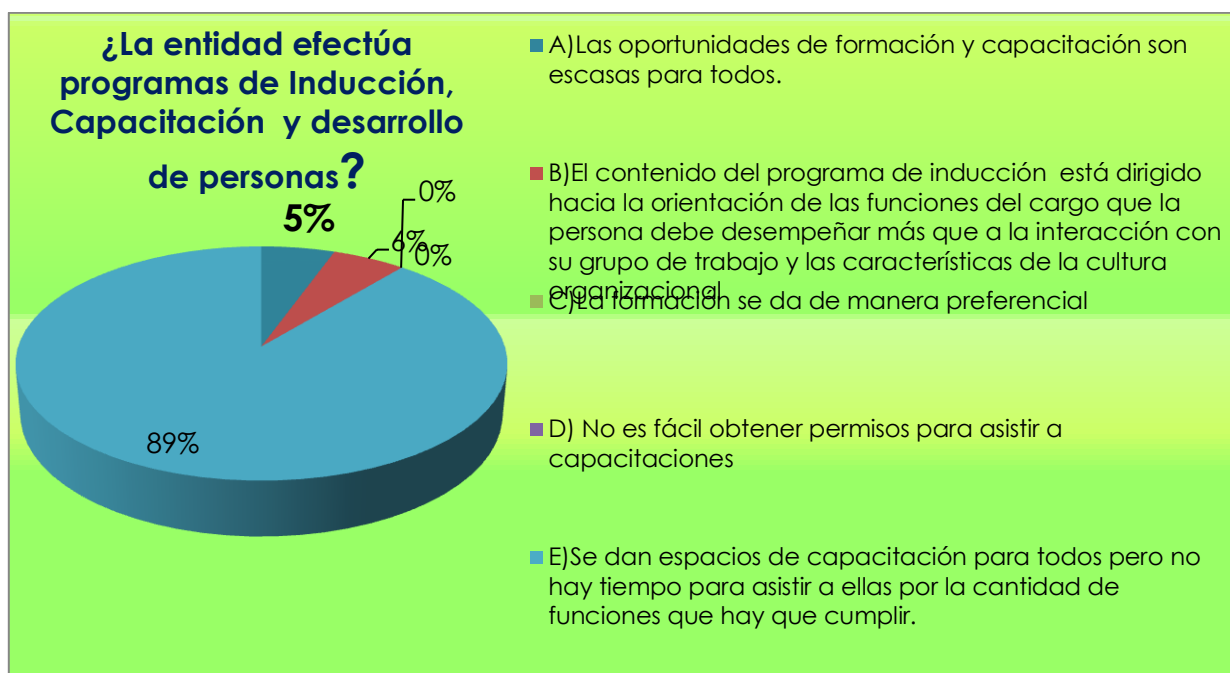
La variable de acceso a actividades de inducción, capacitación y desarrollo de personas tuvo una moda de **2** lo que denota que en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura casi nunca, se realizan actividades que contribuyan en la formación de los funcionarios para fortalecer su proceso de aprendizaje y potenciar sus habilidades.

La variable en mención tiene una desviación estándar de **10,56%** lo que representa las diferentes percepciones que tiene el personal objeto de estudio con respecto al emprendimiento de programas de capacitación.

ANÁLISIS DE CAUSAS

SUPUESTO: Si la entidad efectúa programas de inducción, capacitación y desarrollo de personas.

Figura 7. Causas que impiden efectuar Programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo de personas constantemente.



Fuente: Elaboración propia

De la totalidad del personal encuestado solo 2 asignaron la puntuación ideal a la variable de acceso a actividades de inducción, capacitación y desarrollo de personas, es decir que las 18 personas restantes que representan en la gráfica el 100% de la muestra le asignaron una puntuación inferior a 5.

En este orden de ideas, el **89%** de los servidores públicos indican que un aspecto positivo y de gran importancia que hay que reconocer por parte de la entidad, es la capacidad de emprendimiento de programas de capacitación. Así mismo, señalan que los espacios de capacitación se dan para todos pero no hay tiempo para asistir a ellas por la cantidad de funciones que hay que cumplir y porque las cargas de trabajo son muy altas. Los funcionarios manifiestan que en algunas ocasiones dejan de asistir a las capacitaciones porque “lo primordial es el

cumplimiento de las metas mediante la dedicación, concentración y aprovechamiento del tiempo”.

Mediante la evaluación de esta variable, se logró evidenciar la carencia de personal en la entidad, puesto que no sólo es una problemática afluyente en la División de Gestión de Fiscalización y Jurídica, sino que también es visible en las demás Divisiones que integran la Dirección Seccional de Impuesto y Aduanas de Buenaventura. Por consiguiente, aspectos como estos son de gran interés debido a que la organización se está afectando como un todo y con ello las personas que trabajan en el interior de las instalaciones.

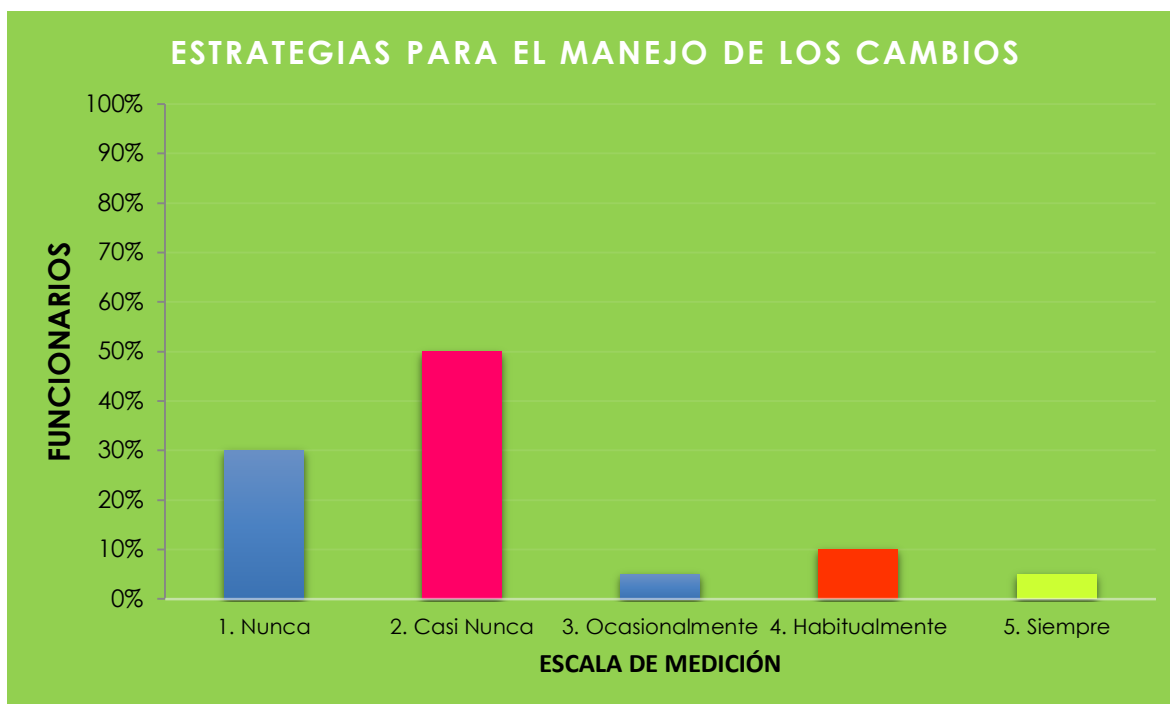
Por otro lado un **6,25%** equivalente a 1 persona considera que las oportunidades de formación y capacitación son escasas para todos. Sumado a lo anterior otro **6,25%** estima que el contenido del programa de inducción está dirigido hacia la orientación de las funciones del cargo que la persona debe desempeñar más que a la interacción con su grupo de trabajo y las características de la cultura organizacional, dejando en segundo plano la persona, como secuela de la habitual centralización de los resultados. Aspecto que puede resultar contraproducente para la organización disminuyendo el nivel de desempeño de los funcionarios.

5.1.3 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE LOS CAMBIOS

Las estrategias para el manejo de los cambios juegan un papel de suma importancia en el desempeño de los Funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN por los continuos cambios organizacionales y el gran auge que presenta la tecnología en la sociedad. En la medida que las entidades evolucionan, así mismo deben evolucionar las personas que la integran.

Interrogante: ¿Los cambios implantados en la entidad implican una decisión positiva para alcanzar las condiciones deseadas en el ambiente laboral?

Figura 8. Medición del nivel de aceptación que tienen los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización con relación a los Cambios Organizacionales implantados en la Entidad.



Fuente: Elaboración propia

En esta variable se logró identificar que el **50%** del personal indica que **casi nunca** en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, los cambios implican una decisión positiva porque en determinadas ocasiones realizan cambios parciales, que para el personal son inoportunos porque a veces no poseen el conocimiento suficiente como para desempeñar eficientemente sus funciones. Eventos como estos resultan dañinos para el colaborador debido a que le puede aperturar una investigación disciplinaria por no realizar el debido proceso. A su vez, resulta perjudicial para el buen nombre e imagen de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura. De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, es evidente la aparición de factores de riesgo psicosocial. Por consiguiente, los funcionarios sugieren que se deberían instaurar previamente los cambios estableciendo de manera clara y precisa objetivos medibles y alcanzables que benefician a tanto a los colaboradores como a la entidad.

Adicional a esto, un **30%** manifiesta que los cambios **nunca** conllevan a una decisión positiva, debido a que no se informa a las personas involucradas en el procesos de cambio, lo cual se puede tornar negativo tanto para el funcionario como para la organización, por ello se propone que debería haber más participación para que el ambiente laboral se torne más agradable.

Por otro lado, un **5%** piensa que los cambios son **ocasionalmente** positivos porque implican una variación constante de las actividades que se debe ejecutar cada funcionario en su lugar de trabajo. Otro **5%** puntualiza que los cambios **siempre** son fructíferos para la organización. Mientras tanto, un **10%** de los funcionarios, equivalente a 2 personas consideran que **habitualmente** los cambios implantados en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura no ayudan alcanzar las condiciones deseadas en el ambiente laboral.

Tabla 9. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Estrategia para el Manejo de los Cambios en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,10	2	1,1192	Estable

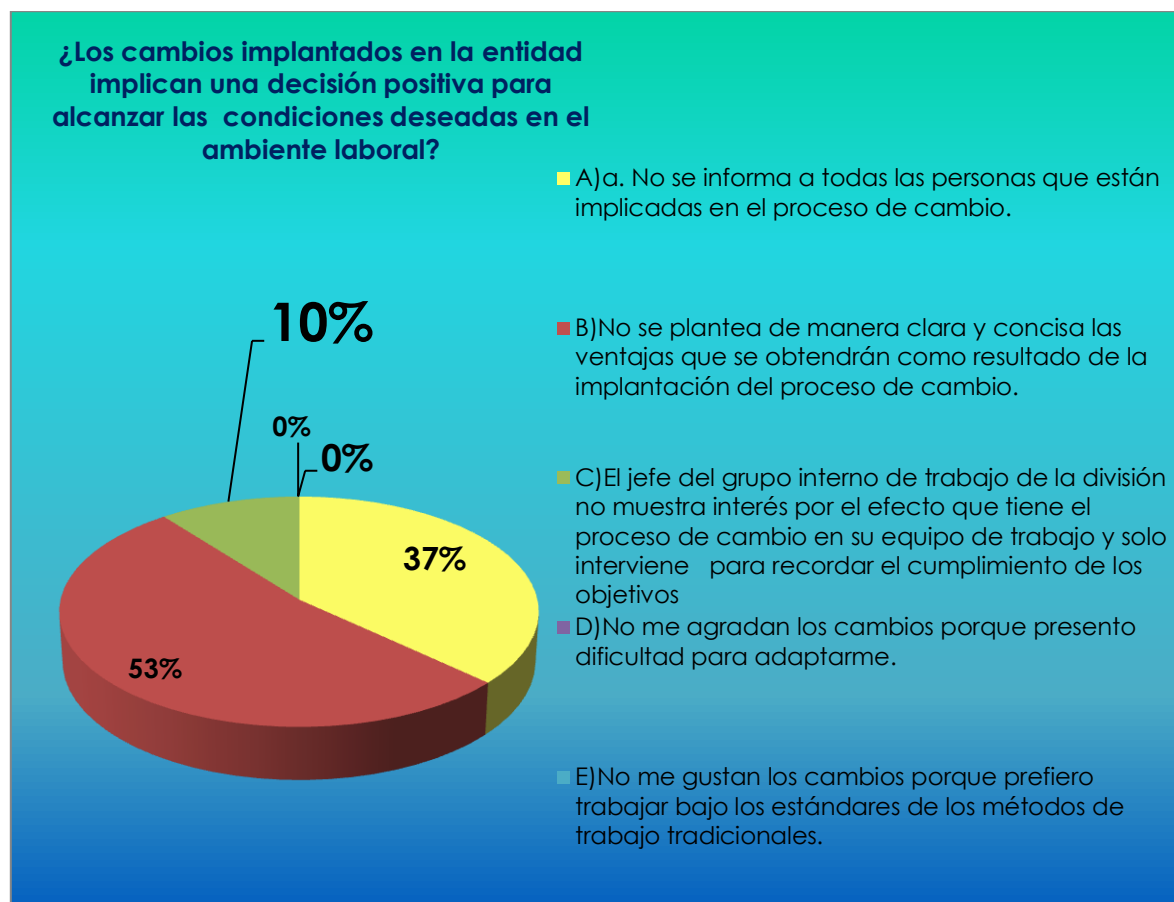
Fuente: Elaboración propia

La variable de estrategias para el manejo de los cambios tuvo una moda de **2**, lo que simboliza que las constantes transformaciones que presentan la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización tienen un impacto negativo en el desempeño de las labores de los funcionarios. Las estrategias para el manejo de los cambios alcanzaron una desviación estándar de **11.92%**, lo que representa las diferentes actitudes con la que los funcionarios objeto de estudio asumen los cambios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

ANÁLISIS DE CAUSAS

SUPUESTO: Si los cambios implantados en la entidad implican una decisión positiva para alcanzar las condiciones deseadas en el ambiente laboral.

Figura 9 . Causas que impiden que los cambios realizados en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura tengan un efecto positivo en los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y División de Gestión Jurídica de la Entidad.



Fuente: Elaboración propia

A modo particular, en esta variable solo 1 persona le asignó la calificación ideal a la variable en mención; lo que significa que el 100% ilustrado en la gráfica anterior representa a las 19 personas que estimaron que la variable no merecía la calificación ideal. Por lo tanto, el **90%** exterioriza que no se informa a todas las personas que están implicadas en el proceso de cambio y no se plantea de manera clara y concisa las ventajas que se obtendrán como resultado de la implantación del proceso de cambio.

El **10%**, traducido en la muestra a 2 personas; consideran que el jefe de la división no muestra interés por el efecto que tiene el proceso de cambio en su equipo de trabajo y solo interviene para recordar el cumplimiento de los objetivos.

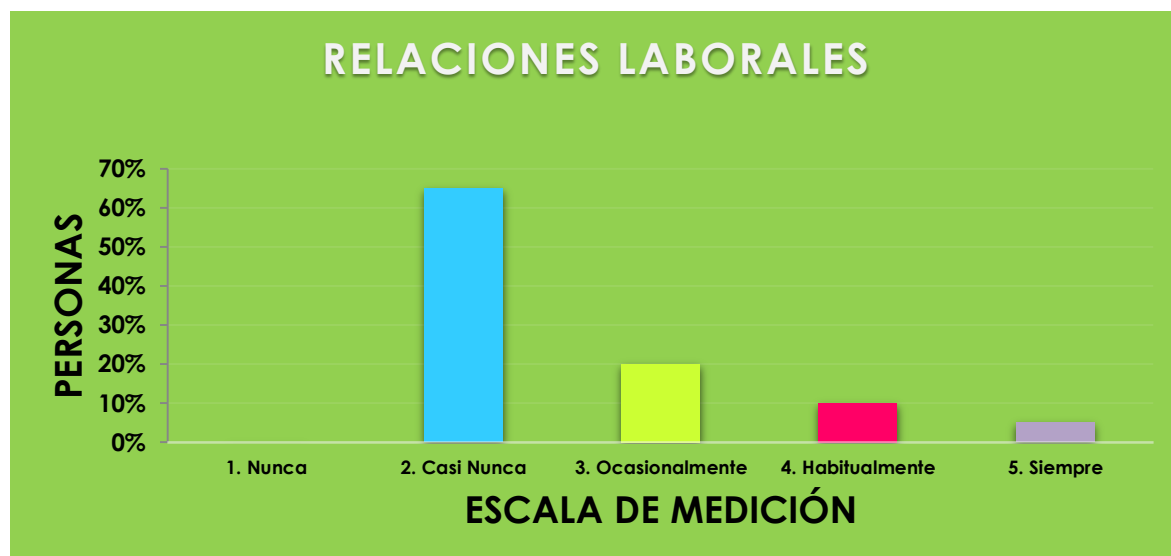
A modo general, la totalidad de personas que no asignaron la calificación ideal a esta variable, exponen que antes de imponer o realizar un cambio se deberían estudiar no solo los aspectos positivos sino también los negativos que contrae y los impactos laborales que puede generar mayor interés en el bienestar de la persona.

5.2 CARACTERISTICAS DEL GRUPO SOCIAL DE TRABAJO

5.2.1 RELACIONES LABORALES

Interrogante: ¿En la entidad se realizan actividades que fomenten, mejoren y desarrollen las relaciones interpersonales en el campo laboral?

Figura 10. Medición de la frecuencia con la que se efectúan actividades para fortalecer las Relaciones Laborales de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.



Fuente: Elaboración propia

El **20%** del personal encuestado precisa que no le asignaron la calificación ideal a la variable porque a pesar de que realizan actividades de integración **ocasionalmente**, falta más unión por parte del personal perteneciente a ambas divisiones. Además, manifiestan que el hecho de no compartir por mucho tiempo, impide que se desarrollen relaciones interpersonales sólidas. Mientras que el **10%** piensa que la Dirección seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura **habitualmente** realiza actividades que conllevan a mejorar las relaciones interpersonales del grupo de trabajo.

Por otra parte, un **65%** considera que **casi nunca** se llevan a cabo actividades que fomenten la mejora de las relaciones del grupo, argumentando que en muchas ocasiones se requiere de apoyo económico, el cual los integrantes del grupo no están dispuestos a contribuir.

Un **5%** piensa que la entidad **siempre** tiene la iniciativa de mejorar las relaciones a través de integraciones, fiestas y convenciones privadas.

Tabla 10. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de Participación en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,25	2	0,8870	Estable

Fuente: Elaboración propia

La variable de relaciones laborales tuvo una moda de **2**, destacando que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura casi nunca realiza reuniones e integraciones con el ánimo de unificar y fortalecer las relaciones de su personal.

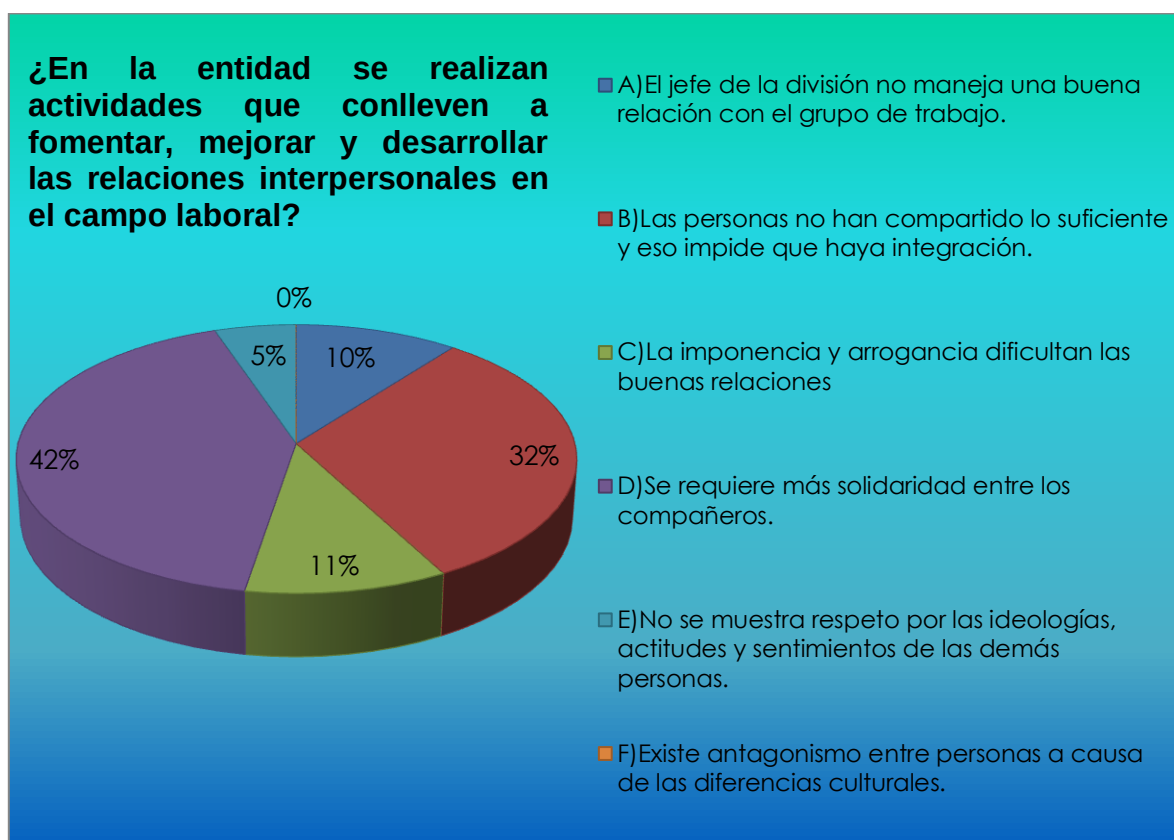
Las relaciones interpersonales obtuvieron una desviación estándar de **88.70%** lo que significa que tienen diferentes concepciones con relación a las diversas

integraciones que se efectúan en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

ANÁLISIS DE CAUSAS

SUPUESTO: Si en la entidad se realizan actividades que fomenten, mejoren y desarrollen relaciones interpersonales en el campo laboral

Figura 11. Causas que impiden fomentar, mejorar y desarrollar las relaciones interpersonales en el campo laboral.



Fuente: Elaboración propia

Es indudable que la realización de actividades de integración conllevan a mejorar las relaciones interpersonales en las áreas de trabajo, lo cual es vital para que el trabajador se sienta satisfecho y cómodo tanto con su lugar de trabajo como con sus compañeros y posea motivación suficiente para desempeñar todas sus funciones laborales. Ante la situación planteada, el **42%** de los funcionarios indicaron que falta más solidaridad entre los compañeros para que el supuesto se cumpla, teniendo en cuenta que la falta de apoyo entre colegas y círculos de

poder de la empresa pueden ocasionar un rendimiento deficiente en la realización de las diferentes funciones del puesto de trabajo. Por consiguiente, el **32%** señala que las personas no han compartido lo suficiente y eso impide que haya integración. Por ende, es de suma importancia que en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización se logre identificar todas las debilidades en el proceso de comunicación, con el fin de establecer relaciones interpersonales basadas en la confianza y transparencia.

Un **21%**, equivalente a 4 personas expresan que el jefe de la división no maneja una buena relación con el grupo de trabajo y a su vez la imponentia y arrogancia dificultan las buenas relaciones; generando como consecuencia que en algunas ocasiones el ambiente se torne un poco tenso por la intolerancia e incomprensión.

Finalmente, un **5%** piensa que no se muestra respeto por las ideologías, actitudes y sentimientos de las demás personas.

El hecho de que se encuentre latente la existencia de Factores de Riesgo Psicosocial en las Divisiones objeto de estudio, representa un aspecto negativo para la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, porque el **95%** de los colaboradores manifiestan por causas distintas que el manejo de la relaciones interpersonales no es armónico, por la falta de confianza y compañerismo. Condiciones como estas, pueden ser desencadenantes para que el nivel de rendimiento en el lugar de trabajo disminuya.

5.3 CONDICIONES DE LA TAREA

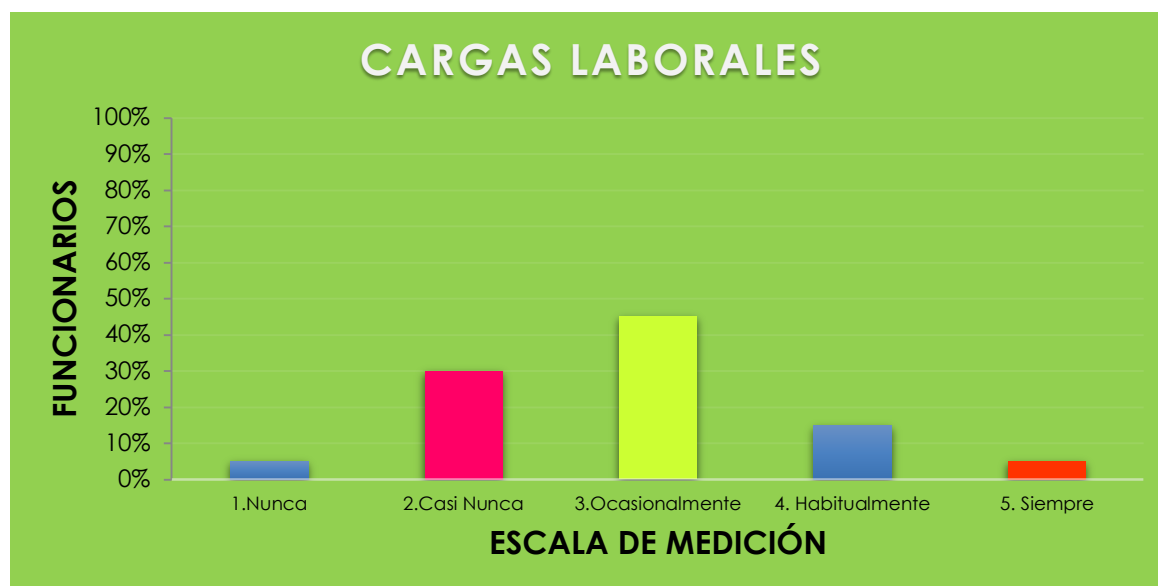
5.3.1 CARGAS LABORALES:

Interrogante: ¿Considera usted que tiene la facultad de controlar su carga laboral y su ritmo de trabajo?

La situación actual de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización, con relación a las exigencias psicofísicas

que implica la realización de sus actividades laborales no es precisamente la mejor.

Figura 12. Medición del nivel de control que poseen los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica sobre su carga laboral y ritmo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

A través del estudio de las condiciones laborales que presentan los funcionarios objeto de estudio, se logró evidenciar que de un total de 20 personas, tan solo un **5%** representado por 1 encuestado, expresa que **siempre** ha tenido control de su ritmo de trabajo, mientras que el **95%** restante; representado por 19 personas, consideran que no gozan por completo de control en el desempeño de sus funciones.

Una de las principales justificaciones por parte de los encuestados ante tal fenómeno, se debe al hecho de que no existe un equilibrio entre el número de funcionarios con los que cuenta cada división, la cantidad de trabajo establecida, el nivel de exigencia de las labores asignadas y el tiempo de trabajo concedido para llevarlas a cabo.

De este modo, del **95%** de la muestra que no posee control absoluto de su trabajo, un **15%** opina que **Habitualmente** están facultados para ejercer control sobre su ritmo de trabajo.

Por otro lado, un **45% ocasionalmente** puede controlar las exigencias laborales ligadas al ritmo de trabajo que demanda la entidad.

Analizando el grado de influencia que presentan las Cargas laborales en el desempeño de los funcionarios objeto de estudio, se logró evidenciar que la excesiva cantidad de esfuerzo mental y concentración demandada a los trabajadores para desempeñar eficazmente sus labores, ha ocasionado un caótico desequilibrio en la motivación, autoconfianza, estabilidad emocional, y consecuentemente en la satisfacción laboral del trabajador. Esta situación se ve reflejada en un **30%** de los encuestados, quienes consideran que **casi nunca** han podido ejercer control sobre la cantidad de tiempo, el nivel de concentración y la atención necesaria para desempeñar de manera idónea sus funciones en la organización y un **5%** quienes establecen que **nunca** han podido ejercer control sobre su ritmo de trabajo y se les dificulta mantener un volumen de trabajo conforme al tiempo disponible para su realización.

La mayoría de los funcionarios encuestados manifiestan que generalmente se encuentran expuestos a ritmos de trabajo intensos como consecuencia de las altas cargas laborales.

La entidad debe concentrar sus esfuerzos en los factores que obstaculizan la satisfacción y bienestar del trabajador con relación al contenido de su puesto de trabajo y que impiden que sus condiciones de trabajo sean ideales.

En este orden de ideas, es de suma importancia que la entidad ejerza cierto grado de control y equilibrio con relación a las cargas laborales asignadas y el ritmo de trabajo al que están expuestos no solo los funcionarios de la División de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica, sino también todos los funcionarios de la Dirección Seccional. Todo lo anterior, en aras de prevenir la aparición de estrés, desmotivación, ausentismo o de factores negativos ligados a la insatisfacción laboral.

Tabla 11. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual de las Cargas Laborales en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,85	3	0,9333	ESTABLE

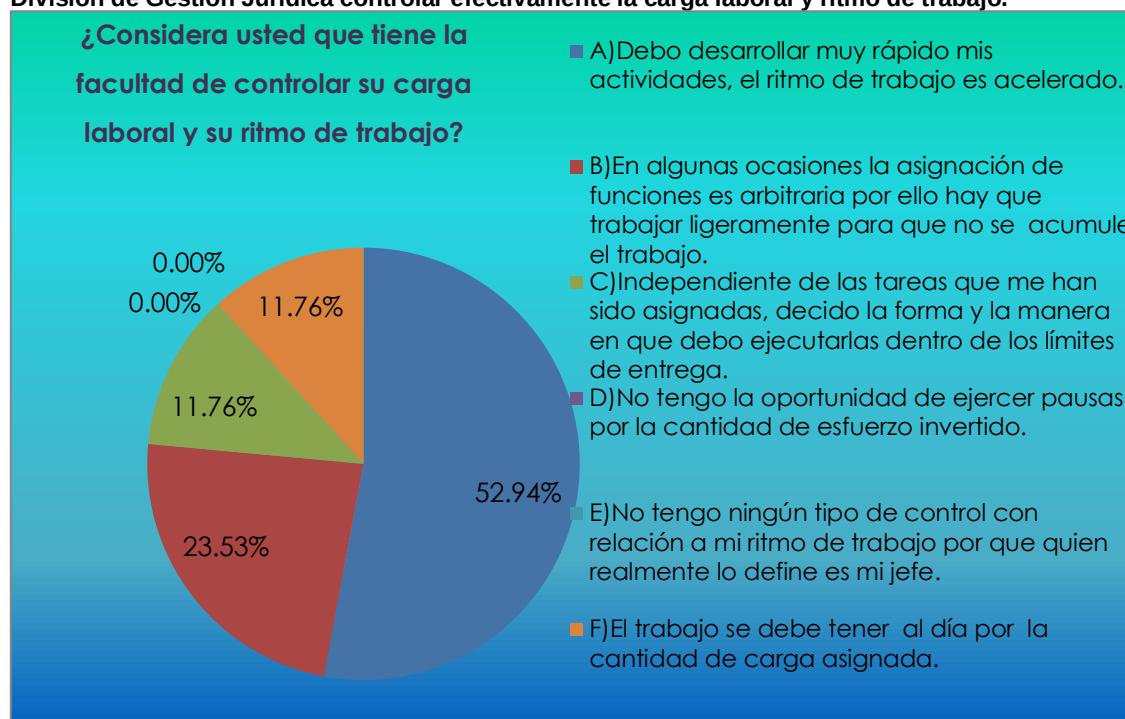
Fuente: Elaboración propia

La variable de Cargas Laborales tuvo una moda de **2**, una media aritmética de **2,85** por lo cual su Calificación Cualitativa es **ESTABLE**. La desviación estándar con una puntuación **0,9333** refleja las diferentes percepciones que tienen los colaboradores con respecto a las condiciones de trabajo, al estar expuestos a extensas jornadas de trabajo, altos niveles de contaminación auditiva y/o visual, mecanización del trabajo, la aparición de nuevos métodos de trabajo y ritmos de trabajo acompasados.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

SUPUESTO: Si los funcionarios poseen la facultad de controlar su carga laboral y ritmo de trabajo.

Figura 13. Causas que impiden a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica controlar efectivamente la carga laboral y ritmo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

De una muestra total de 19 personas, el **52,94%**, representado por 10 personas, considera que no poseen control absoluto de su ritmo de trabajo, debido a que el desempeño de sus funciones demanda una elevada cantidad de esfuerzo y mayor tiempo que el asignado por la entidad; alejando la posibilidad de que puedan realizar pausas saludables o actividades que rompan la monotonía que causan las extenuantes jornadas de trabajo a las que se ven expuestos. Por otro lado, el **23,53%** expresa que en algunas ocasiones la asignación de cargas laborales es improcedente y por ello deben trabajar rápidamente para cumplir con las cargas asignadas, mientras que un **11,76%** expone que independientemente de las tareas que le hayan sido asignadas, deciden la manera en que deben ejecutar sus funciones en los límites de entrega concertados.

Finalmente, el otro **11,76%** considera que no puede ejercer un control absoluto sobre sus funciones laborales puesto que el trabajo de la entidad se debe tener al día por la cantidad de carga laboral asignada.

5.4 INTERFASE PERSONA-TAREA

5.4.1 HABILIDADES DEL TRABAJADOR VS FUNCIONES ORGANIZACIONALES

Interrogante: ¿Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas que posee son proporcionales a las funciones que desempeña actualmente en su puesto de trabajo?

Figura 14. Medición del grado de congruencia existente entre las Habilidades y funciones de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.



Fuente: Elaboración propia

Con relación al estudio realizado, se puede aducir que de los funcionarios pertenecientes a la División de Gestión Jurídica y a la División de Gestión de Fiscalización, tan solo el **30%** se sienten plenamente identificados con sus funciones laborales y con la entidad.

En la medición de este factor, se encontró que el **10%** de las personas encuestadas consideran que la realización de sus funciones laborales **habitualmente** están relacionadas con sus conocimientos y experiencias

profesionales. Por otra parte, de **60%** restante, **20%** de la muestra, representado por 4 personas; considera que **ocasionalmente** tienen autonomía sobre el desempeño de sus funciones laborales y que en contadas ocasiones tienen pleno conocimiento de su rol dentro de la Dirección Seccional, y el **40%** restante manifiesta que el desempeño de sus funciones **casi nunca** representan un alto grado de congruencia con sus destrezas profesionales o están ligadas a la aparición de nuevas habilidades y conocimientos.

Tabla 12. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación Actual del grado de congruencia existente entre las Habilidades y funciones de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización en la DIAN.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
3,30	2	1,3018	FAVORABLE

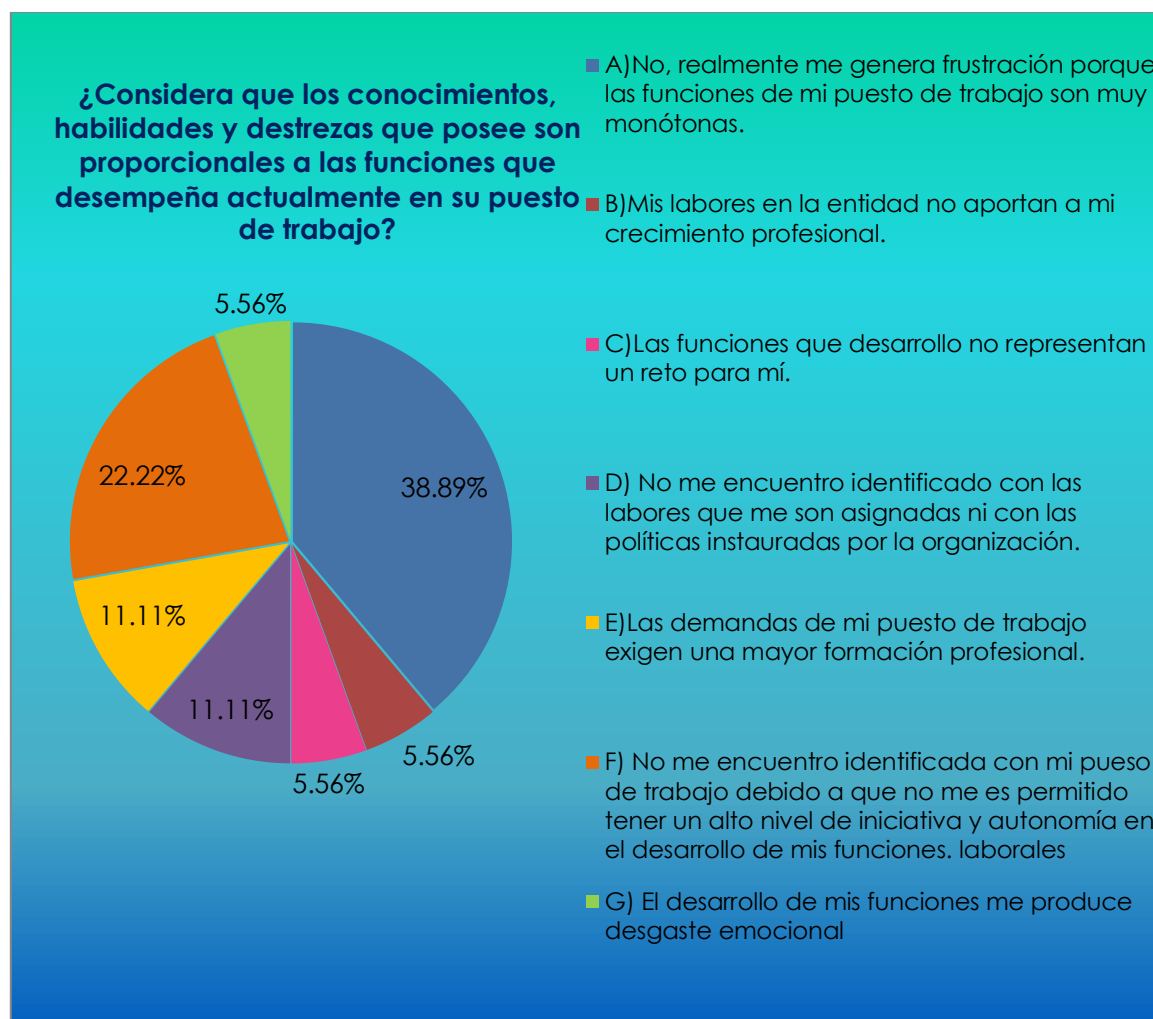
Fuente: Elaboración propia

La Calificación de este factor cuenta con una media aritmética de **3,30** por lo cual su Calificación Cualitativa es **FAVORABLE**, con una moda de **2** y una desviación estándar de **1,3018**.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

SUPUESTO: Si los conocimientos, habilidades y destreza que posee el funcionario son proporcionales a las funciones que desempeña.

Figura 15. Causas que impiden que los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica sean proporcionales a las funciones que desempeña actualmente los miembros de la entidad en su puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

De un total de 20 encuestados, 14 personas; representadas con un **70%** del total de la muestra, no escogieron la situación ideal. Uno de los principales motivos por el cual los funcionarios consideran que no existe un alto nivel de pertinencia entre sus habilidades y sus funciones laborales, se debe a que la mayoría, representada por un **38,89%**; percibe que las funciones que desempeñan en la entidad son monótonas, mecanizadas y poco congruentes con sus conocimientos y experiencia laboral.

Se encontró que un **5,56%** de los funcionarios consideran que las labores que desarrollan no aportan a su crecimiento personal. Adicionalmente, un **22,22%** de la muestra sostiene que no se encuentran plenamente identificado con supuesto de trabajo porque en el desarrollo de sus funciones no pueden llevar a cabo un alto grado de iniciativa y autonomía, un **11,11%** expone que no se encuentra identificado con las políticas de la organización, ni con la funciones que le son asignadas y otro **11,11%** afirma que las demandas de su puesto de trabajo exigen una mayor formación profesional. Finalmente, tan solo un **5,56%** fundamenta su postura sustentando que el desarrollo de sus funciones representa un desgaste emocional y un **5,56%** manifiesta que el desempeño de sus funciones no representa un reto profesional.

5.5 USO DEL TIEMPO LIBRE

5.5.1 ACTIVIDADES EXTRALABORALES, RECREACIÓN Y DEPORTE

Interrogante: ¿La entidad organiza y le proporciona el tiempo suficiente para asistir a actividades extralaborales como integraciones, jornadas deportivas o lo incentiva a tener hábitos que mejoren su salud y calidad de vida?

Figura 16. Medición de la periodicidad con la que la DIAN proporciona espacio y tiempo a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica para asistir a actividades extralaborales como integraciones, jornadas deportivas o lo incentiva a tener hábitos que mejoren su salud y calidad de vida.



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, representados por un **65%** de la muestra, consideran que **casi nunca** la entidad les proporciona tiempo suficiente para asistir a actividades extralaborales como integraciones, jornadas deportivas e incentivos a los empleados para desarrollar hábitos que mejoren su salud y calidad de vida. Por otro lado, un **15%** de la muestra considera que **ocasionalmente** la entidad tiene iniciativas orientadas a la implementación de actividades extracurriculares que disminuyan el estrés laboral ocasionado por el exceso de trabajo. Mientras tanto, del **10%** restante de la muestra, un **5%** considera que **habitualmente** la empresa se preocupa por efectuar actividades extralaborales; y un **5%** expresa que desde que ingresaron a la entidad, la empresa **nunca** ha llevado a cabo jornadas deportivas e integraciones que permitan retroalimentar el Clima organizacional de la entidad y mejorar la comunicación entre los funcionarios.

La entidad, en aras de generar un buen Clima organizacional debería programar periódicamente actividades de ocio para fomentar una calidad de vida saludable y la mejora de las relaciones personales entre los empleados. Infortunadamente, esta situación solo se ve reflejada en un **10%** de la muestra que manifiesta que la entidad, **siempre** se ha preocupado por organizar actividades extralaborales.

Tabla 13. Media, Moda, Desviación Estándar y Situación actual con relación al espacio y tiempo que la DIAN proporciona a los funcionarios de la División de Gestión de Fiscalización y la División de Gestión Jurídica para asistir a actividades extralaborales.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,50	2	1.0513	ESTABLE

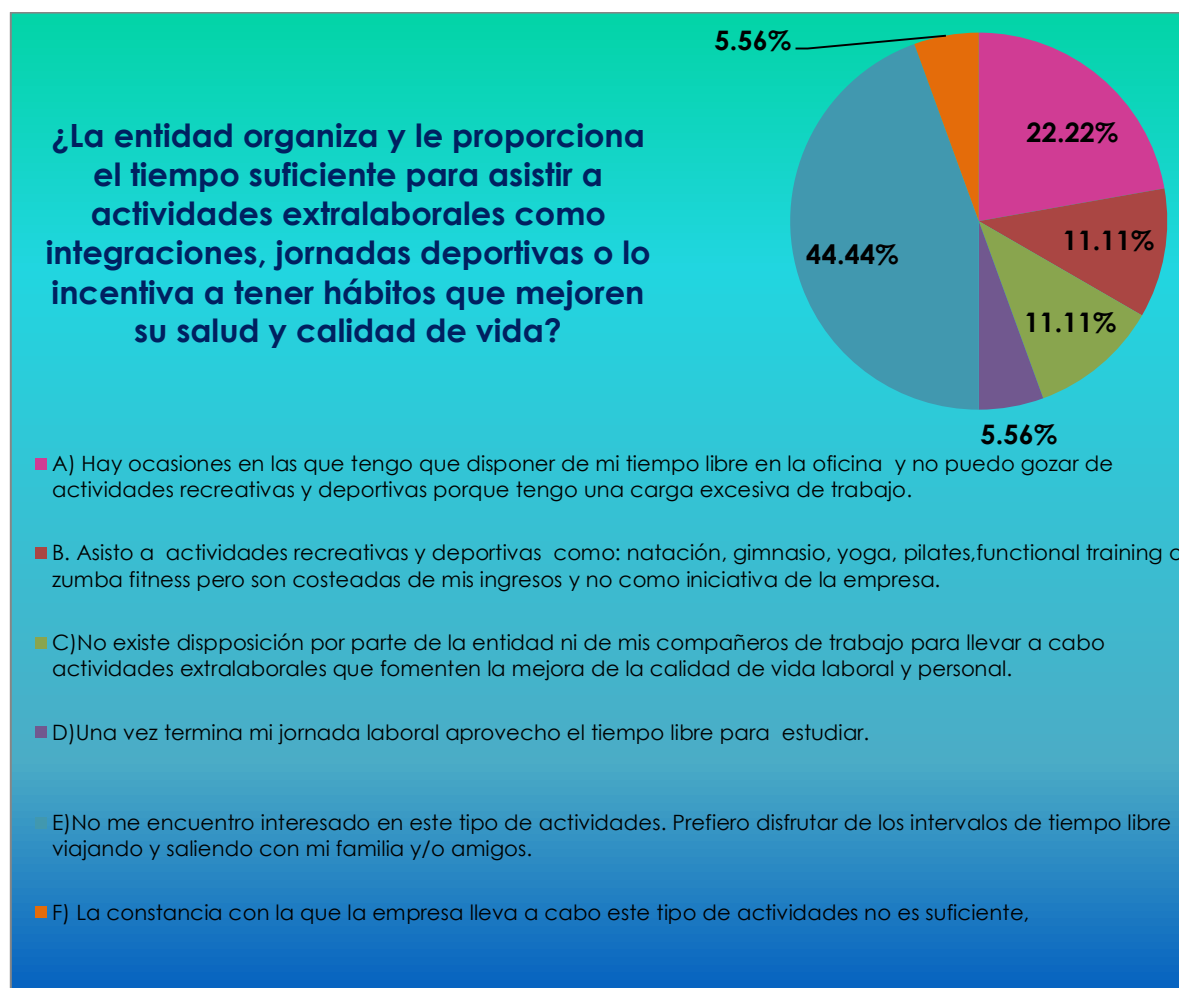
Fuente: Elaboración propia

La Calificación de este factor cuenta con una media aritmética de **2,50** por lo cual su Calificación Cualitativa es **ESTABLE**, con una moda de **2** y una desviación estándar de **1,0513**.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

SUPUESTO: Si la entidad organiza y le proporciona el tiempo suficiente para asistir a actividades extralaborales cómo integraciones, jornadas deportivas o lo incentiva a tener hábitos que mejoren su salud y calidad de vida.

Figura 17. Causas que impiden que los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión e Fiscalización cuenten con tiempo suficiente para asistir a actividades extralaborales cómo integraciones, jornadas deportivas y que impiden que adopten en su rutina diaria hábitos que mejoren su salud y calidad de vida.



Fuente: Elaboración propia

Una vez encuestados los funcionarios, **18** personas no escogieron la puntuación ideal. Al analizar las causas que han ocasionado que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, no incentive el desarrollo de hábitos que

mejoren la salud y calidad de vida de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización, proporcionándoles el tiempo suficiente para que asistan a las actividades extralaborales programadas, se encontró que un **22,22%** de los Funcionarios justifica que se han presentado ocasiones en las que tienen que disponer del tiempo libre en la oficina y no pueden gozar de actividades recreativas y deportivas porque tienen una carga excesiva de trabajo. Esta postura, sustenta el hecho irrefutable de que pese a que muchos de los funcionarios estarían plácidos de hacer parte de las actividades extralaborales que se llevan a cabo de la entidad, los límites de tiempo para llevar a cabo el desempeño de sus funciones obstaculizan esta decisión.

Por su parte, otro **5,56%** de la muestra plantea que de hecho asisten a las actividades recreativas y deportivas como: natación, gimnasio, yoga, pilates, funcional training o zumba fitness, pero son costeadas de sus ingresos y no como iniciativa de la empresa.

Para que la implementación de actividades extracurriculares o de hábitos saludables sea de total éxito y contribuya al crecimiento personal del trabajador y la mejora del Clima organizacional de la empresa, es indispensable que tanto los Jefes de División de la Entidad, como los trabajadores pongan de su parte. De este modo, se encontró que un **11,11%** de los funcionarios considera que no existe disposición por parte de la entidad ni de sus colegas para llevar a cabo actividades extralaborales que fomenten la mejora de la calidad de vida laboral y personal; otro **44,44%** expresa que no se encuentran interesados en este tipo de actividades porque prefieren disfrutar de los intervalos de tiempo libre viajando y saliendo con familia y/o amigos, y un **11,11%** expresa que si bien la empresa emprende este tipo de actividades, la constancia con la que las lleva a cabo no es suficiente. Finalmente, un **5,56%** no siente interés emprender este tipo de actividades puesto que una vez termina la jornada laboral aprovechan el tiempo libre para estudiar.

5.6 TRANSPORTE

5.6.1 DISTANCIA Y TIEMPO DE TRANSPORTE EMPLEADO ENTRE RESIDENCIA Y CENTRO DE TRABAJO

La Calificación de este factor cuenta con una media aritmética de **3,55**, una moda de **2** una desviación estándar de **1,1910** por lo cual su Calificación Cualitativa es **ESTABLE**.

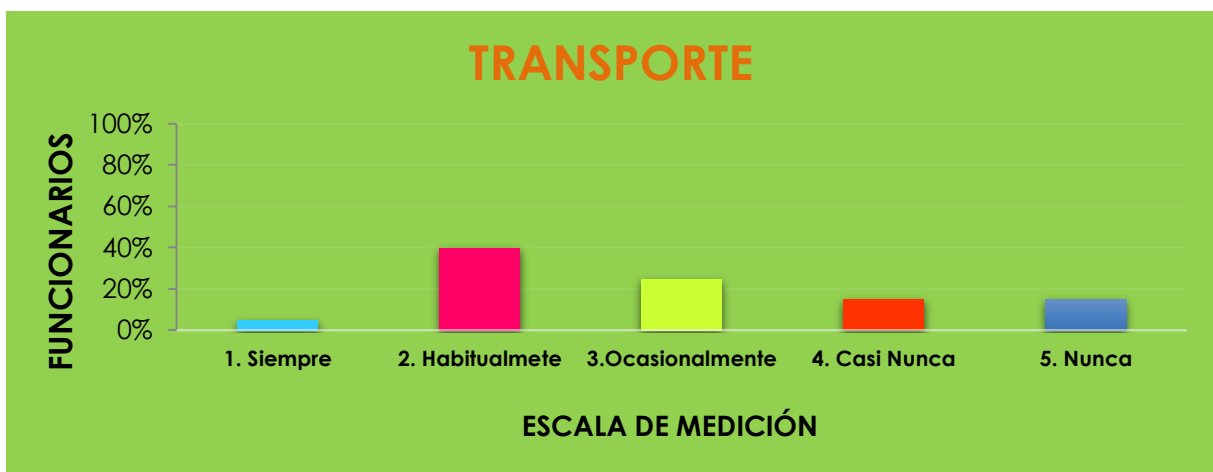
Tabla 14. Moda, Media, Desviación Estándar y Situación Actual de la Variable de transporte.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA			CALIFICACIÓN CUALITATIVA
MEDIA	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
2,95	2	1.1910	FAVORABLE

Fuente: Elaboración propia

Interrogante: ¿Se ve afectado usted por la distancia existente entre su lugar de residencia y su centro de trabajo?

Figura 18. Medición de la frecuencia con la que los funcionarios se ven afectados por la distancia entre su lugar de residencia y su centro de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

El vivir cerca del lugar de trabajo se convierte en una gran ventaja para los funcionarios debido a que facilita su movilización en la ciudad, no deben

exponerse a la tensión que ocasionan los trancones y optimizan al máximo su jornada laboral, así como su disposición y rendimiento en el puesto de trabajo.

Del mismo modo, aquellos funcionarios quienes residen en distancias lejanas de la Entidad diariamente deben levantarse temprano y tolerar el tráfico; incluso aquellas personas que tienen vehículo particular padecen continuamente de dolores de cabeza, espalda y alteraciones en su estado de ánimo, lo cual puede predisponer al colaborador desde el inicio de la jornada laboral e influir en el desempeño de sus funciones. Infortunadamente, con relación a la distancia y tiempo de transporte que deben ocupar los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización entre su residencia y centro de trabajo, la mayoría de estos, representados por un **40%** de la muestra, consideran que **habitualmente** han sido afectados por la distancia existente entre la ubicación de la DIAN y su residencia, debido a que no viven en la Ciudad de Buenaventura.

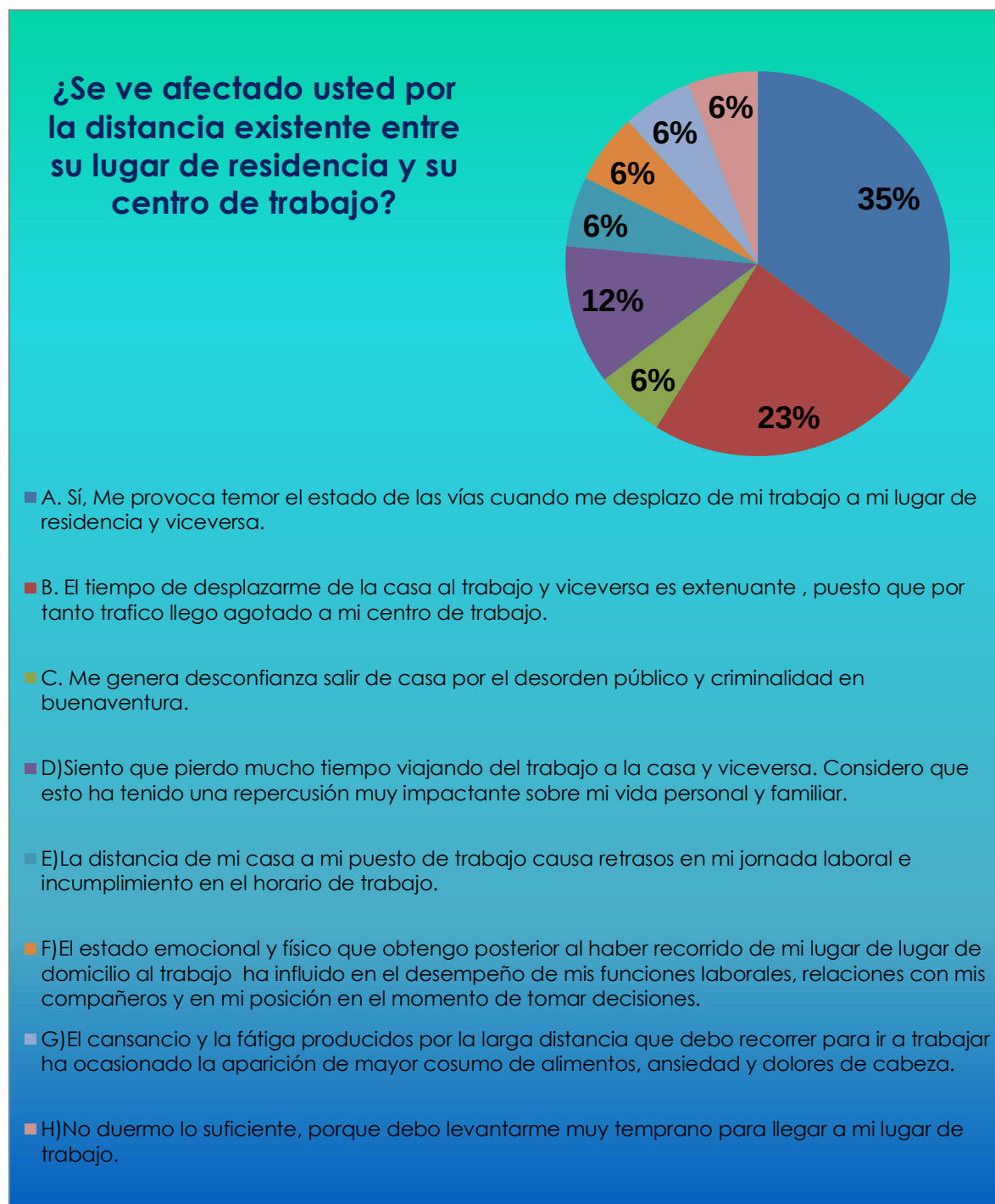
Por otro lado, un **15%** expresa que **nunca** se ven afectados por la distancia existente entre su lugar de trabajo y su domicilio y un **25%** considera que **ocasionalmente** se ven afectados por la ubicación de su residencia.

Por otro lado, un **15%** de la muestra considera que **casi nunca** la distancia se convierte en un impedimento para cumplir con el horario de trabajo que tiene la empresa. Por último, es preciso destacar que tan solo **5%** de los encuestados no se encuentran de acuerdo a las anteriores posturas, puesto que el transporte **siempre** ha sido un factor estresante, debido a que no residen en la ciudad de su lugar de trabajo e incluso existe mucho tráfico en la ciudad que ocasiona que empleen mayor tiempo para desplazarse desde su residencia a la entidad.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

SUPUESTO: Si los funcionarios se ven afectados por la distancia existente entre su lugar de residencia y su centro de trabajo.

Figura 19 Causas que ocasionan que la distancia existente entre el lugar de residencia y el centro de trabajo afecte el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.



Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas, **17** no escogieron la puntuación ideal. Al analizar las causas que han ocasionado que la distancia existente entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia afecten el desempeño de las funciones de los trabajadores, se encontró que un **23,53%** de las personas encuestadas considera que “el tiempo empleado al desplazarse de la casa al trabajo y viceversa es extenuante para ellos, puesto que por tanto tráfico llegan agotados al centro de trabajo. Con relación a esta postura, algunos de los encuestados manifestaban que muchas veces llegaban al lugar de trabajo con dolor de cabeza, mareos, fatiga e irritación.

Mientras que un **11,76%** de los funcionarios considera que además de perder mucho tiempo viajando del trabajo a la casa; consideran que esto ha tenido una repercusión muy impactante sobre su vida personal y familiar.

Una causa preocupante, es la representada por el **35,29%** de la muestra, la cual expone que le provoca temor el estado de las vías al desplazarse del trabajo al lugar de residencia y viceversa.

Por otro lado un **5,88%** de la muestra objeto de estudio siente desconfianza al salir de su lugar de residencia por el desorden público y la criminalidad que padece actualmente el Distrito de Buenaventura, otro **5,88%** plantea que la distancia de su lugar de domicilio a su centro de trabajo ocasiona retrasos en la jornada laboral e incumplimiento en el horario de trabajo.

Es de suma importancia tener en cuenta que **5,88%** de los funcionarios justifican no haber escogido al Transporte como uno de los Factores con la situación ideal, porque el estado emocional y físico que obtienen posterior al haber recorrido del lugar de domicilio al trabajo influye en el desempeño de sus funciones laborales, relaciones con compañeros y en la posición que han tenido en el momento de tomar decisiones.

El impacto de esta situación, de acuerdo a un **5,88%** de los encuestados se ve reflejado en cansancio, fatiga, aparición de un mayor consumo de alimentos, ansiedad y dolores de cabeza. Finalmente, un **5,88%** expone que no duermen lo

suficiente, porque deben levantarse muy temprano para llegar a su lugar de trabajo.

La causa escogida por cada uno de los trabajadores varía de acuerdo al tiempo empleado para trasladarse de la casa a la entidad o las situaciones a las cuales deben exponerse, pero todos coinciden en un solo hecho y es la disminución de la calidad de vida del funcionario y la aparición de factores estresores y desmotivantes en su jornada laboral que entorpecen el desempeño de sus funciones laborales. De este modo, se puede establecer que los extensos desplazamientos del lugar de domicilio hacia las oficinas de la entidad podrían tener un impacto negativo en la salud física y mental de los funcionarios.

Tabla 15. Tabulación de los Datos, Moda, Media y Desviación Estándar.

MUESTRA	ESCALA DE MEDICIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
ENCUESTADO 1	2	3	4	5	3	2	1	2
ENCUESTADO 2	1	3	2	3	3	3	2	3
ENCUESTADO 3	2	2	2	3	2	5	2	4
ENCUESTADO 4	5	4	5	2	3	4	3	2
ENCUESTADO 5	2	2	2	2	4	2	2	5
ENCUESTADO 6	4	3	3	3	2	5	4	3
ENCUESTADO 7	5	5	2	4	3	2	2	5
ENCUESTADO 8	2	4	4	2	1	5	2	3
ENCUESTADO 9	5	2	2	4	4	2	2	2
ENCUESTADO 10	2	3	3	3	3	3	3	5
ENCUESTADO 11	3	2	3	3	2	2	2	2
ENCUESTADO 12	2	1	3	4	3	3	2	4
ENCUESTADO 13	5	5	4	3	3	5	5	2
ENCUESTADO 14	2	2	3	4	2	2	2	3
ENCUESTADO 15	5	3	2	3	5	3	2	2
ENCUESTADO 16	2	3	4	4	2	4	2	1
ENCUESTADO 17	2	2	2	3	3	2	5	4
ENCUESTADO 18	5	2	3	5	3	5	3	2
ENCUESTADO 19	2	3	3	4	2	2	2	3
ENCUESTADO 20	2	2	2	3	4	5	2	2
MEDIA	3,00	2.80	2.90	3.35	2.85	3.30	2.50	2.95
MODA	2	2	2	3	3	2	2	2
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	1,4510	1.0563	0.9119	0.8751	0.9333	1.3018	1.0513	1.1910

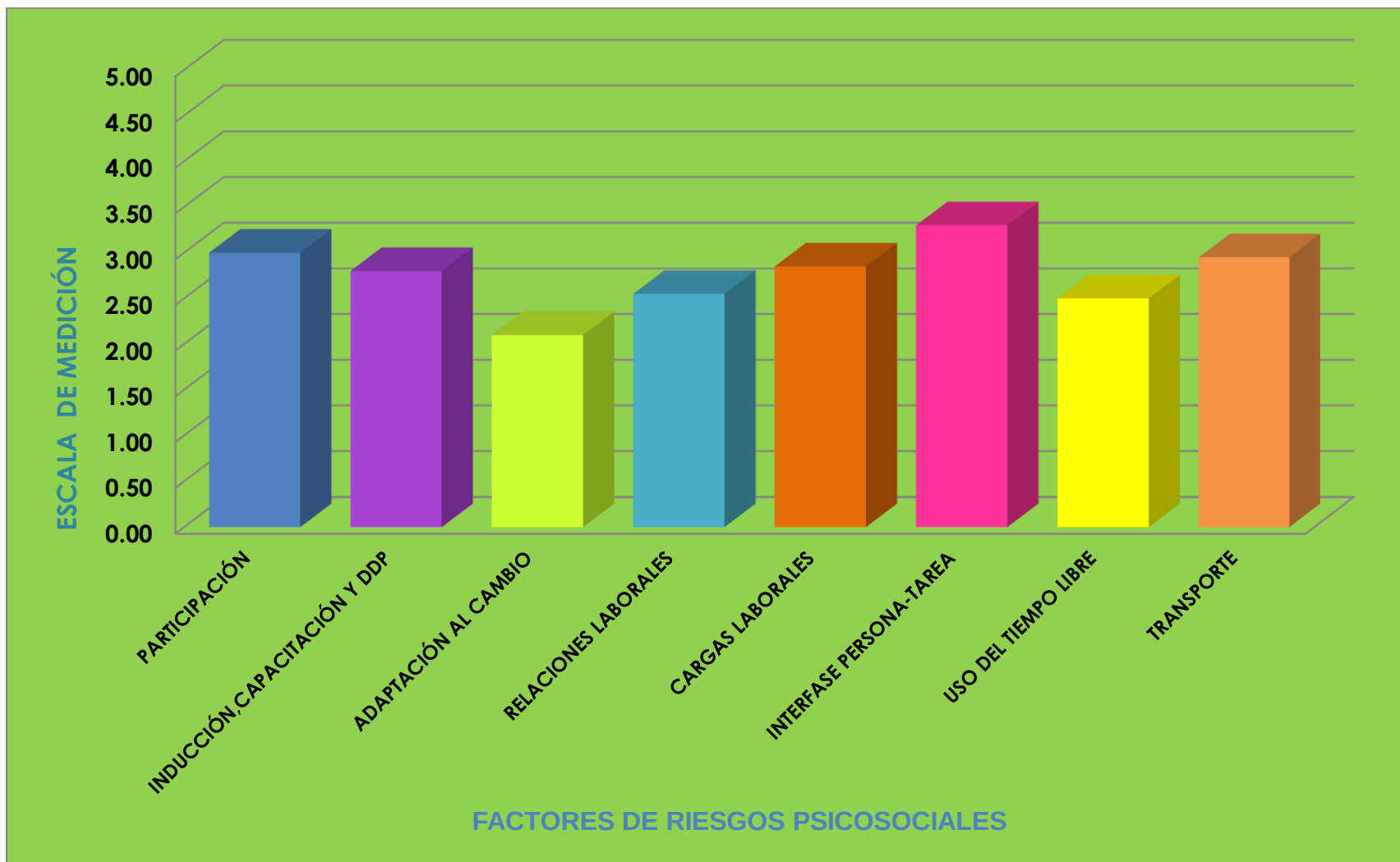
Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Perfil General de la Situación Actual de los Factores de Riesgo Psicosocial en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

FACTOR EVALUADO	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA				CALIFICACIÓN CUALITATIVA
	PUNTUACION IDEAL	PUNTUACION OBTENIDA	DIFERENCIAS	% ALCANZADO	
1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL					
Participación	100	60	40	60%	ESTABLE
Acceso a actividades de inducción, capacitación, y desarrollo de personas	100	56	44	56%	ESTABLE
Estrategias para el cambio	100	42	58	42%	ESTABLE
2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL					
Relaciones Laborales	100	51	49	51%	ESTABLE
3.CONDICIONES DE LA TAREA					
Cargas Laborales	100	57	43	57%	ESTABLE
4. INTERFASE PERSONA-TAREA					
Habilidades del trabajador vs Funciones organizacionales	100	66	34	66%	FAVORABLE
5. USO DEL TIEMPO LIBRE					
Actividades extra-laborales, recreación y deporte	100	50	50	50%	ESTABLE
6. TRANSPORTE					
Distancia y tiempo de transporte empleado entre residencia y centro de trabajo	100	59	41	59%	ESTABLE
TOTAL	800	441	359	55%	ESTABLE

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. Perfil General de la Situación Actual de los Factores de Riesgo Psicosocial en la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Nivel de riesgo que presentan los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización.

FACTOR / VARIABLE ORGANIZACCIONAL	NIVEL DE RIESGO					
	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO	TOTAL
1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL						
Participación	30%	55%	5%	5%	5%	100%
Acceso a actividades de inducción, capacitación, y desarrollo de personas	10%	10%	35%	40%	5%	100%
Estrategias para el cambio	5%	10%	5%	50%	30%	100%
2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL						
Relaciones Laborales	5%	10%	20%	65%	0%	100%
3.CONDICIONES DE LA TAREA						
Carga mental, física y emocional	5%	15%	45%	30%	5%	100%
4. INTERFASE PERSONA-TAREA						
Habilidades del trabajador vs Funciones organizacionales	30%	10%	20%	40%	0%	100%
5. USO DEL TIEMPO LIBRE						
Actividades extra-laborales, recreación y deporte	10%	5%	15%	65%	5%	100%
6. TRANSPORTE						
Distancia y tiempo de transporte empleado entre residencia y centro de trabajo	5%	40%	25%	15%	15%	100%

Fuente: Elaboración propia

6. CONCLUSIONES

Los Factores de Riesgo Psicosocial son una de las problemáticas con mayor influencia en el Clima laboral de las Organizaciones, sin embargo no reciben la atención, prevención e intervención necesaria, lo cual genera la aparición de mecanismos patógenos de carácter cognoscitivo, fisiológico, afectivo y de conducta que influyen en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

A través del desarrollo de esta investigación, se logró efectuar un estudio que facilitó la identificación de los diversos Factores de Riesgo Psicosocial que ocasionan tensión a los Funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura. Del mismo modo, se detectó el efecto que tienen los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los servidores públicos ocasionándoles una disminución en el rendimiento de sus actividades y desmejorando su calidad de vida. A continuación se describen las conclusiones obtenidas del Estudio:

- El nivel de participación en la entidad es insuficiente, debido a que falta un mayor compromiso por la parte Directiva con relación al bienestar del trabajador. Adicionalmente no hay cohesión de grupo y se trabaja de manera individualizada.
- La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, implementa ocasionalmente programas de capacitación, con el principal propósito de incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes de los funcionarios, así como la calidad, rentabilidad y productividad de la entidad. No obstante, el inconveniente radica en que los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización no poseen la disponibilidad de tiempo

suficiente para asistir de manera constante a este tipo de actividades debido a las elevadas cargas de trabajo.

- Con relación a los cambios, este factor tiene un alto grado de influencia en la motivación de los funcionarios, debido a la presencia continua de cambios graduales, que al venir acompañados por la ausencia de información y comunicación se convierten en cambios imprevistos. El mal manejo de los cambios ocasiona frustración en los empleados, confusión, desconfianza y prevención con respecto a los futuros cambios o transformaciones que desee instaurar la entidad.
- La presencia de Factores de Riesgo Psicosocial en el Clima Organizacional de la entidad, no sólo supone consecuencias de carácter Intralaboral sino también problemas de orden social, porque los trabajadores que padecen de la presencia de dichos factores tienden a exteriorizar su situación a familiares, amigos o miembros más cercanos, generando un círculo de pensamientos y conductas nocivas.
- La entidad tiende a cargar excesivamente de trabajo a sus colaboradores en situaciones de Contingencia. La mayoría de las personas encuestadas indicaban que por lo general se le asignaba un mayor número de tareas a las personas más productivas, extendiendo sus jornadas de trabajo. La excesiva demanda laboral, sumada al desequilibrio entre el número de funcionarios con los que cuenta cada división, la cantidad de trabajo establecida, el nivel de exigencia de las labores asignadas y el tiempo de trabajo concedido para llevarlas a cabo, puede conducir a consecuencias perjudiciales en el Funcionario. Entre esas afecciones cabe señalar: la depresión, la inestabilidad emocional y la disminución de la calidad sobre los resultados deseados e incluso el incumplimiento de los términos acordados, debido a la aparición de factores estresores a los que se ven expuestos los funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

- El grado de afinidad y congruencia existente entre el Funcionario, sus habilidades, conocimientos, la demanda laboral, así como con el contenido de la misma; es fundamental para que el trabajador se sienta identificado con el rol que tiene dentro de la Dirección Seccional. El estudio muestra que la mayoría de los funcionarios pertenecientes a la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización no se sienten plenamente identificados con sus funciones laborales y con la entidad, consideran que solo en algunas ocasiones tienen autonomía sobre el desempeño de sus funciones laborales y pleno conocimiento de su rol dentro de la Dirección Seccional. En el marco de las observaciones anteriores, resulta oportuno decir que entre mayor es el sentido pertenencia por parte del funcionario con la entidad y con las actividades que desempeña, más grandes son las posibilidades de contrarrestar y prevenir la aparición de fatiga, irritabilidad, frustración y despersonalización con las actividades competentes al cargo que desempeña, aspectos identificados en el estudio.
- Los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión Fiscalización consideran que el período de tiempo con el que cuentan para llevar a cabo el desarrollo de sus funciones no solo es insuficiente, sino que también tiende a ser un obstáculo para asistir a las actividades extracurriculares que en muy pocas ocasiones se realizan en la entidad. De igual manera, gran parte de la muestra señala que aunque practica deportes como: natación, microfútbol, ciclismo y basketball, acuden al gimnasio, practican: yoga, pilates e incluso zumba fitness, son actividades que son costeadas de sus ingresos y no como iniciativa de la empresa. Los funcionarios encuestados consideran que no existe disposición por parte de la entidad ni de sus colegas para llevar a cabo actividades extralaborales que fomenten la mejora de la calidad de vida laboral y personal y otros definitivamente no se

encuentran interesados en este tipo de actividades porque prefieren disfrutar de los intervalos de tiempo libre con sus amigos, familia, viajando o estudiando.

- Ahora bien, teniendo una visión más holística; con el funcionamiento del nuevo Puerto de Buenaventura “SPIA- Agua Dulce”, el número de procesos que maneja la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura va aumentar significativamente, porque aumentarán las aprehensiones, el número de contribuyentes y las posibles infracciones en que pueden incurrir los distintos actores del proceso aduanero. A causa de esta situación, aumentarán proporcionalmente las cargas laborales que se asignarán a cada funcionario.
- El estudio permitió evidenciar que se efectúan trabajos producto de los planes de contingencia para superar situaciones coyunturales. Lo que en otros contextos es denominado trabajo bajo presión, aquí se convierte en una condición que genera desconcentración, permite con facilidad la aparición de errores en los procesos y genera como consecuencia en el individuo una elevada exigencia psicológica y cognitiva exponiendo a los colaboradores.
- Por último, el efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño de los Funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN Buenaventura es ineficiencia en el desarrollo de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios; ocasionada por la disminución en el rendimiento de sus labores.

7. RECOMENDACIONES

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

- Planear, organizar y preparar a los funcionarios de la entidad para los futuros cambios graduales o radicales que se presenten en la organización, garantizando un apoyo integral a los funcionarios en el proceso de adaptación, y así reducir la resistencia o antagonismo frente a las futuras transformaciones en la estructura o funcionamiento de la organización.
- Contratar personal adicional en las Divisiones en las que exista una Carga laboral excesiva para enfrentar las situaciones de contingencia.
- Debido a la escasez de personal y las numerosas actividades del proceso aduanero (insumos aduaneros), es necesario establecer las necesidades y competencias requeridas para enfrentar las contingencias y asignar a los funcionarios de mayor experiencia y competencia las tareas de mayor responsabilidad, dejando las actividades administrativas y de gestión documental al personal adicional.
- Realizar periódicamente programas de acción, monitoreo, encuestas y estudios afines a la motivación laboral y satisfacción en el puesto de trabajo, con el objetivo de obtener información actualizada referente a las Condiciones laborales de cada División e implementar acciones de mejora acordes con los hallazgos.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Fomentar la Comunicación Asertiva en el ambiente de trabajo como una estrategia para recuperar la autoconfianza de los funcionarios y desarrollar una comunicación laboral directa, abierta y segura, fundamentada en el respeto. Esto se puede lograr a través de integraciones, ejercicios y talleres de

comunicación y autoestima e incluso en capacitaciones que permitan llevar la teoría aprehendida a la realidad.

- Instaurar programas de participación activa que promuevan la intervención conjunta de funcionarios y directivos para desarrollar estrategias de prevención que contribuyan a mejorar las condiciones laborales.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Iniciar un proceso de Coaching Corporativo a través del cual se pueda instruir e incentivar a los funcionarios para que a través del aprovechamiento de las fortalezas con las que cuenta su entorno laboral logren desarrollar nuevas habilidades y competencias orientadas a la consecución de las metas y objetivos tanto de la entidad como de la fuerza de trabajo.

RELACIONES INTERPERSONALES

- Programar actividades de integración que permitan disminuir la tensión y fortalecer las relaciones laborales.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Incentivar a los trabajadores para que manejen una mayor organización sobre su cronograma de trabajo. El llevar un planeador de trabajo, contribuirá a mantener una adecuada organización del espacio y distribución del tiempo en el cual se van a desempeñar las actividades laborales y permitirá que el funcionario evite desgastarse en trivialidades.
- Implementar una cultura de recompensa social que incremente el nivel iniciativa, motivación, participación e influya positivamente en el desempeño de los funcionarios de la División de Gestión Jurídica y la División de Gestión de Fiscalización aumentando la productividad de la entidad.

RECREACIÓN

- Implementar Programas de Salud Corporativa y Programas Fitness que disminuya la inactividad física de los funcionarios y estimule la adopción de conductas saludables, ejercicio y bienestar integral, así como hábitos alimenticios saludables que mejoren la calidad de vida de los Funcionarios.

DESARROLLO DE PERSONAS

- Debe haber una incorporación gradual y sostenida, con respecto a la inducción, no solo que sea de manera virtual, porque cuando un individuo es nuevo en la organización necesita acompañamiento de alguien que haya estado en el medio que posea el suficiente conocimiento y experiencia para orientarle.
- Implementar Sistemas de Vigilancia Epidemiológica efectivos que permitan al departamento de talento humano dar origen a una cultura de seguridad, a partir de la cual constantemente se vele por identificar, intervenir y tener un control y seguimiento de aquellos factores de riesgo psicosocial, en los que las divisiones objeto de estudio presentan mayor debilidad y de esta manera prevenir la aparición de enfermedades profesionales y futuros accidentes de trabajo.
- Las pausas activas son una efectiva alternativa para armonizar el ambiente de trabajo, fortalecer la salud mental e incrementar la productividad de la entidad. Por ende, deben efectuarse con mayor frecuencia y exigir la participación de todos los funcionarios.

8. ACCIONES

El conjunto de acciones sugeridas a continuación son producto de las Recomendaciones planteadas en el Ítem anterior.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

- Implementar un círculo PHVA (Planificar - Hacer - Verificar – Actuar) teniendo en cuenta elementos como: participación, satisfacción, relaciones interpersonales, condiciones del trabajo, con el fin de disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial abordados en el presente trabajo.
- Realizar mantenimiento constante a los sistemas informáticos, en aras de evitar las inconsistencias y fallas en el sistema, y facilitar el rendimiento de actividades a los funcionarios.
- Realizar un listado alternativo (base de datos) de técnicos y/o profesionales que cumplan a cabalidad con los requisitos de puestos de trabajos específicos en la entidad. Todo con el fin de agilizar el proceso de futuras contrataciones en contingencias como: licencias de maternidad, vacaciones. De esta manera, si ante el período de descanso de algún funcionario; la carga laboral aumenta en un alto grado, los que están presentes en la oficina no tendrán que asumir las funciones de la persona ausente.
- Estudiar la viabilidad de la creación de un grupo interno de trabajo de secretariado en la División de Gestión de Fiscalización, evaluando las condiciones económicas de la entidad y los beneficios que esto traería consigo. Desde una perspectiva global, la creación de este nuevo grupo de trabajo, tendría una incidencia positiva sobre el actual entorno laboral que presenta la división en mención porque se evaluarían más a fondo los insumos provenientes de control previo y solo se aperturarían expedientes donde la infracción realmente se haya cometido, excluyendo todos los procesos que generan un desgaste administrativo en el funcionario por la baja cantidad de su

cuantía. Las situaciones anteriormente planteadas tienen el objetivo de minimizar reacciones como el cansancio, agotamiento, estrés, al emplear tiempo y dedicación en un proceso cuya baja cuantía no lo amerita.

- Crear un grupo de apoyo con un determinado número de personas para cuando se presenten casos atípicos con relación a las cargas de trabajo de cualquier división con la idea de estabilizar la situación.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Dialogar con el personal cuando surjan procesos de cambio en la institución y saber cuál es la percepción que tienen sobre los mismos. De esta manera se contrarresta la repercusión de los factores de riesgo psicosocial.
- Creación de un boletín informativo en el interior de cada una de las divisiones con la finalidad de que todos se enteren sobre acontecimientos importantes y fechas especiales de sus compañeros, mejorando a su vez las relaciones interpersonales y el entorno laboral.
- Realizar reuniones trimestralmente sobre acontecimientos positivos y negativos que estén afectando el rendimiento y la salud de los funcionarios, efectuar una continua retroalimentación, para posteriormente iniciar los respectivos correctivos.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Contratar una empresa de Coaching Empresarial que implemente charlas motivacionales, seminarios y talleres que instruyan a los funcionarios mediante la adquisición de nuevos conocimientos, el aprovechamiento de su talento y la potencialización de nuevas competencias. Todo o anterior con el propósito de motivarlos hacia la consecución de las metas y objetivos que demanda la entidad a través del desarrollo individual, el trabajo en equipo, y el fortalecimiento de la organización laboral interna.

- Realizar capacitaciones que no solo contribuyan a la adquisición de conocimientos técnicos sino también que sensibilicen a la persona como ser humano.

RELACIONES INTERPERSONALES

- Trimestralmente, generar espacios para realizar actividades internas en cada división, con el ánimo de que fomenten la socialización y mejorar las relaciones interpersonales y el entorno laboral.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Realizar programas de reconocimiento bimestrales para reestructurar el entorno laboral de las divisiones e impactar positivamente la fuerza laboral, generando escenarios de trabajo armónicos y productivos. A través de la implementación de una cultura de reconocimiento se incrementará los niveles de satisfacción, iniciativa, motivación, fidelización y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios.
- Motivar al colaborador a través la implementación de incentivos monetarios, obsequios o bonos, con el fin de incrementar la satisfacción del trabajador, fortalecer sus expectativas y reducir el nivel de ausentismo laboral y la presencia de enfermedades profesionales.

RECREACIÓN

- Contratar a un entrenador de gimnasia laboral especialista en talleres de actividad física y salud corporativa que implemente 3 veces a la semana, durante 30 minutos, entretenidas y modernas sesiones post jornada laboral tales como: zumba Fitness, yoga Integral y pilates. A través de este plan de intervención se logrará liberar las tensiones de los funcionarios, disminuir el nivel de estrés e incrementar la productividad de la Entidad.

- Iniciativa del personal de la división de gestión de desarrollo humano de velar por el bienestar laboral y personal del funcionario, emprendiendo actividades de carácter familiar para que la persona dispongan de su tiempo libre con la familia “porque un empleado feliz, genera buenos resultados” así mismo desarrolla el sentido de pertenencia con la institución para cual labora.*Programar jornadas deportivas, juegos.
- Articular actividades recreativas dentro del programa de capacitación con el ánimo de revitalizar el funcionario e impactar su desempeño laboral positivamente.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, IDALBERTO (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Edición McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia. p 286.

CHIAVENATO, IDALBERTO (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Edición McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia. p 417.

COLOMBIA. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 4048 de 2008. Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá, D.C. 22 de octubre 2008.p 2-5.

COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Código sustantivo de trabajo. Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950. Bogotá, D.C. 5 de agosto 1950.p 13.

COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 (17, Julio, 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 ocupacional. Bogotá, D.C., 2008. p. 2.

COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 (17, Julio, 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 ocupacional. Bogotá, D.C., 2008. p. 1-10.

COLOMBIA. MINISTRO DE PROTECCIÓN SOCIAL. DECRETO 1832 DE 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Bogotá, D.C. 03 marzo 1994.p 4.

Daniels y Harris (2005). Citado en “El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud” de trabajadores de la construcción.

DIAN. Plan estratégico 2011-2014.Bogota D.C, 2010. Disponible en: <http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2010/PLAN_ESTRATEGICO_2010-2014_V_21_Sintetizada.pdf> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 2:00 p.m.].

Estrés Laboral. Concepto y modelos teóricos Disponible en: <URL:M<http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/>> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 03:15 p.m.].

Estrés. Disponible en: <URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 02:45 p.m.].

INFORME DEL COMITÉ MIXTO OIT-OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO. (9: 18-24, septiembre, 1984: Ginebra – Suiza). Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, 1984. 85 p.

KARASEK, ROBERT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Modelo de demandas – Control. España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 34.6.

Mancilla Izquierdo, F. (s.f). Estrés laboral. Disponible en: <URL: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml> [con acceso el 21-03-2014. Hora: 06:25 p.m.].

MORENO J.B., Y BÁEZ L.C. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2010. p. 5.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). 1975. Disponible en:URL:N<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf> [con acceso el 11-04-2014. Hora: 04:45 p.m.]

Organización Mundial de la Salud. (2010). Interrelaciones entre Trabajo, Salud y Comunidad “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo”. Disponible en: <URL: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf> [con acceso el 11-04-2014. Hora: 05:15 p.m.].

PABON PARRA, Pedro Alfonso. Constitución política de Colombia esquemática. 2ª.ED. Ediciones doctrina y ley. Bogotá, D.C.-Colombia.1991-2013.p 32.

RAIJA, MOSTAFA Y CARY. Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1988. p. 9.

ROBBINS, STEPHEN P. (2004). Comportamiento Organizacional. Edición Pearson Educación México. p 123.

SPIA. SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL DE AGUADULCE S.A.. Disponible en: <URL: <http://www.puertoaguadulce.com/flash/operacion.swf>> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 03:05 p.m.]

STEVEN L. SAUTER, LAWRENCE R. MURPHY, JOSEPH J. HURRELL Y LENNART LEVI. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Factores Psicosociales y de Organización. España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 34.2.

Superintendencia de Salud. (2009). Disponible en: <URL:http://www.supersalud.gob.cl/568/articles-7019_recurso_1.pdf> [con acceso el 15-04-2014. Hora: 06:28 a.m.]

ANEXOS

ANEXO I - Instrumento para la medición de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN)

Fecha: ____/____/____

Perfil Ocupacional: Gestor I () Gestor II () Gestor III () Gestor IV () Inspector I () Inspector II () Inspector III () Inspector IV () Analista I () Analista II () Analista III () Analista IV () Facilitador I () Facilitador II () Facilitador III () Facilitador IV () Ejecutor I () Ejecutor II () Ejecutor III () Ejecutor IV ()

➤ GESTIÓN ORGANIZACIONAL

PREGUNTA 1 ¿Tiene la posibilidad de informarse y opinar libremente para tomar decisiones con respecto a su puesto de trabajo?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

✓ Participación:

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación:

A) El jefe de la división se encarga de tomar las decisiones que competen a mi cargo.

B) Cuando voy a tomar decisiones con relación a mi puesto de trabajo, siempre lo consulto con un compañero.

C) Solo en algunas ocasiones puedo ser participe y opinar con relación a la toma de decisiones de aspectos sobre mi trabajo.

D) Me comunican de nuevos aspectos en mi puesto de trabajo cuando ya se han tomado decisiones con respecto a ello.

E) Puedo tomar decisiones en aspectos mínimos con relación a mi trabajo.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

1) _____

2) _____

✓ **Acceso a actividades de inducción, capacitación y desarrollo de personas.**

PREGUNTA 2 ¿La entidad efectúa programas de Inducción, Capacitación y desarrollo de personas?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación.

A) Las oportunidades de formación y capacitación son escasas para todos.

- B) El contenido del programa de inducción está dirigido hacia la orientación de las funciones del cargo que la persona debe desempeñar más que a la interacción con su grupo de trabajo y las características de la cultura organizacional
- C) La formación se da de manera preferencial
- D) No es fácil obtener permisos para asistir a capacitaciones
- E) Se dan espacios de capacitación para todos pero no hay tiempo para asistir a ellas por la cantidad de funciones que hay que cumplir.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

- 1) _____
- 2) _____

✓ Estrategias para el manejo de los cambios:

PREGUNTA 3 ¿Los cambios implantados en la entidad implican una decisión positiva para alcanzar las condiciones deseadas en el ambiente laboral?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación:

- A) No se informa a todas las personas que están implicadas en el proceso de cambio.

B) No se plantea de manera clara y concisa las ventajas que se obtendrán como resultado de la implantación del proceso de cambio.

C) El jefe del grupo interno de trabajo de la división no muestra interés por el efecto que tiene el proceso de cambio en su equipo de trabajo y solo interviene para recordar el cumplimiento de los objetivos

D) No me agradan los cambios porque presento dificultad para adaptarme.

E) No me gustan los cambios porque prefiero trabajar bajo los estándares de los métodos de trabajo tradicionales.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

1) _____

2) _____

➤ CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL DEL TRABAJO:

✓ Relaciones laborales:

PREGUNTA 4 ¿En la entidad se realizan actividades que fomenten, mejoren y desarrollen las relaciones interpersonales en el campo laboral?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación

a. El jefe de la división no maneja una buena relación con el grupo de trabajo.

- b. Las personas no han compartido lo suficiente y eso impide que haya integración.
- c. La imponencia y arrogancia dificultan las buenas relaciones
- d. Se requiere más solidaridad entre los compañeros.
- e. No se muestra respeto por las ideologías, actitudes y sentimientos de las demás personas.
- f. Existe antagonismo entre personas a causa de las diferencias culturales.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

- 1) _____
 _____ :-
- 2) _____

➤ CONDICIONES DE LA TAREA.

✓ Cargas Laborales

PREGUNTA 5 ¿Considera usted que tiene la facultad de controlar su ritmo de trabajo?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación

- A) Debo desarrollar muy rápido mis actividades, el ritmo de trabajo es acelerado.
- B) En algunas ocasiones la asignación de funciones es arbitraria por ello hay trabajar ligeramente para que no se acumule el trabajo.
- C) Independiente de las tareas que me han sido asignadas yo decido la forma y la manera en que debo ejecutarlas dentro de los límites de entrega.

D) No tengo la oportunidad de ejercer pausas por la cantidad de esfuerzo invertido.

E) No tengo ningún tipo de control con relación a mi ritmo de trabajo por que quien realmente lo define es mi jefe.

F) El trabajo se debe tener al día por la cantidad de carga asignada.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

- 1) _____
- 2) _____

➤ INTERFASE PERSONA- TAREA

✓ **Afinidad entre las habilidades del trabajador y las funciones organizacionales:**

PREGUNTA 6 ¿Considera que la realización de sus funciones laborales contribuye a potenciar el desarrollo de sus capacidades, habilidades y destrezas?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación

A) No, realmente me genera frustración porque las funciones de mi puesto de trabajo son muy monótonas.

- B) Mis labores en la entidad no aportan a mi crecimiento profesional.
- C) Las funciones que desarrollo no representan un reto para mí.
- D) No me encuentro identificado con las labores que me son asignadas ni con las políticas instauradas por la organización.
- E) Las demandas de mi puesto de trabajo exigen una mayor formación profesional.
- F) No me encuentro identificada con mi puesto de trabajo debido a que no me es permitido tener un alto nivel de iniciativa y autonomía en el desarrollo de mis funciones laborales
- G) El desarrollo de mis funciones me produce desgaste emocional

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

- 1) _____
- _____
- 2) _____
- _____

➤ USO DEL TIEMPO LIBRE

✓ Actividades extralaborales, recreación y deporte

PREGUNTA 7 ¿Considera usted que cuenta con el tiempo suficiente para desempeñar los distintos roles a su cargo que no están relacionados con el ámbito laboral?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación:

- a. Soy madre/padre cabeza de hogar y el tiempo para compartir con mi familia es limitado.
- b. Disfruto los intervalos de tiempo libre paseando con mi familia.
- c. Realmente considero que el tiempo es insuficiente al desempeñar el rol de padre/madre, docente, porque cuando todo termina me siento agotado.
- d. Una vez termina mi jornada laboral aprovecho el tiempo libre para estudiar.
- e. Hay ocasiones en las que tengo que disponer de mi tiempo libre en la oficina y no ver a mi familia eso genera en mi desmotivación e intranquilidad.
- f. No tengo tiempo para realizar actividades recreativas y deportivas como: natación, gimnasio, correr.
- g. En ocasiones deseo estar en mi casa y no trabajando.
- h. Estando en la oficina pienso en las tareas domésticas de mi casa.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

- 1) _____
- 2) _____

➤ **TRANSPORTE**

- ✓ **Distancia y tiempo de transporte empleado entre residencia y centro de trabajo.**

PREGUNTA 8 ¿Se ve afectado usted por el lugar de ubicación de su residencia?				
Siempre	Habitualmente	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Si su respuesta no corresponde a la opción número 5, la cuál es la puntuación ideal, indique cuáles de las siguientes causas son las que le han impedido llegar a esta puntuación

- a. Sí, Me provoca temor el estado de las vías al momento de viajar cuando me desplazo a casa a ver a mi familia.
- b. El tiempo de desplazarme de la casa al trabajo y viceversa es crucial por tanto trafico llego agotado.
- c. Me genera desconfianza salir de casa por el desorden público y criminalidad en buenaventura.
- d. Siento que pierdo mucho tiempo viajando del trabajo a la casa y viceversa considero que eso es un tiempo que debería invertir en mi familia.
- e. La distancia de mi casa a mi puesto de trabajo causa retrasos en mi jornada laboral, llego tarde.
- f. Los sucesos imprevistos como el aguacero, me fallo el motor del carro causan irritabilidad en mí y que llegue indispuesto al trabajo.
- g. En ocasiones el solo hecho de pensar en el camino que tengo que recorrer me genera fatiga.

RECOMENDACIONES PARA ALCANZAR LA PUNTUACIÓN IDEAL:

1) _____

2) _____
