

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
SAN MIGUEL "COOFISAM" DEL MUNICIPIO DE GARZON**

**AURORA TRUJILLO VARGAS  
LADDY CRUZ NINCO  
MARTHA LILIANA GUTIÉRREZ VILLANUEVA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE SALUD  
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL  
GARZÓN – HUILA  
2008**



**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
SAN MIGUEL "COOFISAM" DEL MUNICIPIO DE GARZON**

**AURORA TRUJILLO VARGAS  
LADDY JOHANA CRUZ NINCO  
MARTHA LILIANA GUTIÉRREZ VILLANUEVA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Profesional en Salud Ocupacional**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE SALUD  
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL  
GARZÓN – HUILA  
2008**

**Nota de aceptación**

-----  
-----  
-----  
-----

-----  
**Firma presidente del jurado**

-----  
**Firma del jurado**

-----  
**Firma del jurado**

**Neiva, Julio de 2008**

## DEDICATORIA

*Dedicamos esta investigación a nuestros padres quienes nos dieron la vida y las primeras orientaciones, nos enseñaron que las cosas grandes se consiguen con esfuerzos, a mis hermanos y demás familiares quienes nos apoyaron y gozan con nuestros triunfos.*

*AURORA*

*LADDY JOHANANA*

*MARTHA LILIANA*

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

A Dios Todopoderoso, por habernos permitido la oportunidad de realizar los estudios superiores y darnos la capacidad suficiente de entender y saber sortear las diferentes dificultades que se nos presentaron durante el transcurso de la carrera.

A nuestras familias por el acompañamiento y apoyo en los momentos más difíciles a lo largo de la carrera.

A los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito COOFISAM por los aportes que sirvieron de apoyo para la investigación.

A la Universidad Surcolombiana por el patrocinio permanente.

A todas las demás personas que de forma directa o indirecta hicieron parte de este proyecto.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	18
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2. JUSTIFICACIÓN	25
3. OBJETIVOS	28
3.1 OBJETIVO GENERAL	28
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
4. MARCO REFERENCIAL	29
4.1 MARCO GEOGRAFICO	29
4.1.1 Reseña histórica del Municipio de Garzón	31
4.2 MARCO HISTORICO	32
4.2.1 Reseña Histórica De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel "Coofisam"	32
4.2.2 Principios	34
4.2.3 Valores	35
4.2.4 Misión	36
4.2.5 Visión	36
4.2.6 Administración De La Cooperativa	36

	<b>pág.</b>
4.2.7 Estructura Administrativa	37
4.2.8 Organigrama	38
4.2.9 Servicios que le ofrece Coofisam	38
4.3 MARCO CONCEPTUAL	42
4.4 MARCO TEÓRICO	52
4.5 MARCO LEGAL	57
5. DELIMITACIÓN	59
5.1 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA	59
5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL	59
5.3 DELIMITACION DEMOGRÁFICA	59
6. DISEÑO METODOLOGICO	60
6.1 TIPO DE ESTUDIO	60
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	60
6.3 POBLACIÓN DE ESTUDIO	61
6.4 HIPOTESIS	61
6.5 VARIABLES O CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	61

	<b>pág.</b>	
6.6	TÉCNICAS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	61
6.7	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN	62
6.8	PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS	62
6.9	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN	62
6.10	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	62
7.	RECOLECCION Y PRESENTACION DE DATOS	63
7.1	LA OBSERVACIÓN	63
7.2	LA ENCUESTA	64
8.	EVALUACION LOS FACTORES PSICOSOCIALES	65
8.1	TABULACION DE RESULTADOS	65
8.1.1	Delimitación	65
8.1.2	Procesamiento y Análisis de la Información	66
9.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
9.1	CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS	67
9.2	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	69
9.2.1	Área 1: Contenido de la tarea	69

	<b>pág.</b>	
9.2.2	Área 2: Relaciones humanas	70
9.2.3	Área 3: Organización del tiempo de trabajo	71
9.2.4	Área 4: Gestión Personal	72
9.2.5	Área 5: Alteraciones Físicas Y Psíquicas Asociadas A Situaciones Estresantes Derivadas Del Trabajo	72
10.	CONCLUSIONES	79
11.	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFIA	82
	ANEXOS	83

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Mapa de la ubicación geográfica del Departamento del Huila en Colombia	29
<b>Figura 2.</b> Mapa de la ubicación geográfica del Municipio de Garzón En el Huila	30
<b>Figura 3.</b> Mapa de la ubicación geográfica de COOFISAM en el Municipio de Garzón	31
<b>Figura 4.</b> Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOFISAM del Municipio de Garzón	38

## LISTA DE GRAFICOS

	<b>pág.</b>
<b>Gráfico 1</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam	67
<b>Gráfico 2</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam según edades.	68
<b>Gráfico 3</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam nivel de escolaridad	68
<b>Gráfico 4</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam tiempo de servicio	69
<b>Gráfico 5</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam según el grado de peligrosidad área1: Contenido de la tarea	70
<b>Gráfico 6</b> Distribución porcentual de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón según el grado de peligrosidad área 2: Relaciones humanas	71
<b>Gráfico 7</b> Distribución porcentual de la encuesta realizada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón-organización del trabajo	71
<b>Grafico 8</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón sobre gestión personal	72

	<b>pág.</b>
<b>Gráfico 9</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón sobre aspectos fisiológicos	73
<b>Gráfico 10</b> Distribución porcentual de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón, aspectos cognoscitivos	74
<b>Gráfico 11</b> Distribución de encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón – área 5: Aspectos emocionales	74
<b>Gráfico 12</b> Distribución de encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón –aspectos comportamentales	75
<b>Gráfico 13</b> Distribución de encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón – área 5: Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	76
<b>Gráfico 14</b> Distribución porcentual encuesta realizada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón según género y grado de peligrosidad área 1: Contenido tarea	77
<b>Gráfico 15</b> Distribución porcentual encuesta realizada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón según género y grado de peligrosidad área 3	77

	<b>pág.</b>
<b>Gráfico 16</b> Distribución porcentual encuesta realizada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón según género y grado de peligrosidad área 4 gestión personal	78
<b>Gráfico 17</b> Distribución porcentual encuesta realizada a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coofisam del municipio de Garzón según género y grado de peligrosidad área 5: Alteraciones físicas	78

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales Tabla de puntuación e intervención	84
<b>Anexo B.</b> Distribución de empleados encuestados en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 1: Contenido de la tarea	90
<b>Anexo C.</b> Distribución de empleados encuestados en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 2: Relaciones humanas	91
<b>Anexo D.</b> Distribución de empleados encuestados en la empresa cooperativa San Miguel municipio de Garzón según área 3: organización del tiempo de trabajo	92
<b>Anexo E.</b> Distribución de empleados encuestados en la cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 4: gestión personal	93
<b>Anexo F.</b> Distribución de empleados encuestados en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 5: alteraciones fisiológicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	95
<b>Anexo G.</b> Distribución de empleados dos en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 5: alteraciones cognoscitivas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	96
<b>Anexo H.</b> Distribución de empleaos encuestados en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 5: alteraciones emocionales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	97

	<b>pág.</b>
<b>Anexo I.</b> Distribución de empleados encuestados en la empresa cooperativa San Miguel del municipio de Garzón según área 5: alteraciones comportamentales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	98
<b>Anexo J.</b> Distribución de frecuencia según Nivel de escolaridad de empleados encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito Sam Miguel	99
<b>Anexo K.</b> Distribución por género según encuesta por área	100
<b>Anexo L.</b> Cronograma de actividades	107
<b>Anexo M.</b> Foto de empleados de COOFISAM	108
<b>Anexo N.</b> Fotos de fachada y oficinas de la Cooperativa de Ahorro y crédito COOFISAM	109

## RESUMEN

Con el proyecto titulado Factores Psicosociales que inciden en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “Coofisam” del Municipio de Garzón, se pretende identificar los factores psicosociales a los que están expuestos los empleados como consecuencia de la labor que realizan, con el propósito de diseñar estrategias que permitan disminuir las consecuencias negativas de estos factores ya que afectan la salud y el bienestar de los empleados.

El estudio tomo como muestra el 100% de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “Coofisam” de la agencia de Garzón. Al final de la investigación se pretende establecer cuales son los factores psicosociales que inciden en la población de estudio, dar la asesoría pertinente según el caso y hacer las recomendaciones para minimizar los riesgos a que están expuestos orientando capacitaciones y sugiriendo las medidas de control que en materia de salud ocupacional se deben adelantar en esta cooperativa. Este trabajo de investigación es realizado por tres estudiantes de Salud Ocupacional de la universidad Surcolombiana sede Garzón.

**Palabras claves.** Factores Psicosociales, stress, salud ocupacional, ausentismo

## SUMMARY

With this project called psychosocial factors that affect the workers of the San Miguel Cooperative Saving and credit "Coofisam" in Garzón. We try to identify the psychosocial factors that affect the employees in their daily labors. Our purpose is to design strategies that permit to reduce negative consequences of these factors above mentioned, which affect the health and welfare of them.

The study took as simple population, the 100% of the employees of the San Miguel cooperative in Garzon agency. At the end of the research it could find out which are the psychosocial factors, that is inside in the population on study. According to case we give some recommendations to reduce the possible risks, giving training and assistance on Occupational Health which should be had in to account in this financial entity. The research is conducted by three students of Occupational Health program at the surcolombiana University in Garzón.

**Keywords.** Factors Psicosociales, stress, occupational health, absenteeism