

Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías

Amparo Ríos Hernández, Olga Cristina Vera Nieto y Luis Alexander Mendieta Ombita

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Universidad ECCI

FINEGSST 6811: Proyectos de Investigación II

Mg. Julietha Oviedo Correa

15 de noviembre de 2020

Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías

Amparo Ríos Hernández, Olga Cristina Vera Nieto y Luis Alexander Mendieta Ombita

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Universidad ECCI

Proyectos de Investigación II

Mg. Julietha Oviedo Correa

15 de noviembre de 2020

Trabajo de grado presentado como
requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Contenido

Introducción	13
Planteamiento del problema.....	15
Descripción Del Problema	15
Formulación Del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Justificación y Delimitación	19
Justificación.....	19
Delimitación de la investigación.....	21
Limitaciones.....	21
Marco de Referencia de la Investigación.....	22
Estado del Arte.....	22
Marco Teórico	30
Factores psicosociales.....	30
Condiciones laborales	33
Condiciones Intralaborales.....	34
Condiciones Extralaborales	37
Condiciones Individuales.....	38
Riesgos psicosociales.....	39
Características de los riesgos psicosociales.....	40

Estrés laboral.....	41
Violencia.....	45
El Acoso Sexual como Violencia Sexual en el Trabajo	46
La violencia psicológica en el trabajo.....	47
Inseguridad Contractual	49
Acoso Laboral.....	49
Síndrome de Burnout	50
Desempeño laboral.....	53
Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	54
Talento humano.	58
Marco legal	61
Marco Metodológico de la Investigación	65
Fases de la Metodología (Una por cada objetivo específico).....	65
Fase 1. Análisis de Resultados de la Batería de Riesgos Psicosociales.....	65
Fase 2. Análisis de Resultados de la Evaluación de Desempeño	66
Fase 3. Diseño Estrategia de Intervención.....	67
Formato de los Instrumentos.....	68
Población.....	68
Muestra	69
Fuentes de Información.....	71

Fuentes Primarias	71
Fuentes Secundarias	71
Fuentes Terciarias	71
Cronograma.....	72
Cronograma del Proyecto	72
Análisis de la información	73
Análisis de resultados de la batería de riesgos psicosociales.....	74
Análisis de resultados de la evaluación de desempeño.....	83
Análisis de base de datos de absentismo laboral e incapacidades	84
Análisis de correlación.....	86
Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis e interpretación de los resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
Discusión.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis financiero.....	94
Costo – beneficio	95
Referencias.....	100

Dedicatoria

Dedicado a nuestras familias por su apoyo incondicional, que gracias a Dios son personas maravillosas con las que se puede contar en todo momento. A nuestros profesores, especialmente a la Mg. Julietha Oviedo Correa, por el conocimiento aportado, orientación y apoyo en este proceso tan importante. A los titulares de la empresa que nos abrieron las puertas y confiaron en nosotros para la realización de este proyecto.

Nota de Aceptación

Resumen

La presente investigación se realizó bajo el enfoque y paradigma de investigación cuantitativo, empírico - analítico, haciendo uso de datos estadísticos, se realizó un proceso de análisis secuencial y objetivo de la realidad; lo que permitió la generalización de los resultados de las fuentes de información, acuerdo a las variables y la precisión en el análisis de los mismos, Hernández S, Fernández C, & Baptista L (2010, P. 45-46). Es así que el método de investigación para analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de Fabricación de carrocerías con sede Dosquebradas – Risaralda y su relación con el desempeño laboral, es el correlacional, en tanto se miden las variables, se establece la relación entre las mismas y como una variable puede afectar la otra generando un cambio.

A lo cual se encontró, una estrecha relación entre factores de riesgo psicosocial como claridad del rol, consistencia del rol, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativa, carga física con un nivel de riesgo alto y el desempeño laboral de los trabajadores, asociado al índice de incapacidades y absentismo laboral por enfermedades generales y/o laborales y accidentes laborales; entre otros factores como el liderazgo, control y autonomía, participación y manejo del cambio, en un nivel de riesgo medio, de los cuales se encontró correlación con los resultados de la evaluación de desempeño en los criterios de liderazgo, puntualidad y disposición al cambio con un rango de calificación medio.

Es así que, de acuerdo a los resultados de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, se propone una estrategia de intervención para prevenir y mitigar los riesgos identificados, promover la salud física y mental; y por ende optimizar el desempeño laboral de los trabajadores. Ya que en el ámbito laboral los diferentes riesgos a los

que están expuestos los trabajadores cuando se encuentran realizando su tarea o labor, son determinantes para influenciar el ámbito intralaboral como extralaboral.

Los factores de riesgo Psicosocial se hacen mucho más relevantes a medida que van evolucionando, y las exigencias de las funciones de operación condicionan más al individuo, factores como el diseño, organización, dirección del trabajo y de su entorno social, pueden causar daños físicos, psíquicos y sociales en los trabajadores de la empresa, y al mismo tiempo, crear un ambiente laboral, sano y adecuado, bajo los parámetros que exige la ley. De esta forma la empresa reconocerá la importancia de implementar el programa de riesgo Psicosocial, bajo la ejecución de un profesional en Psicología, especializado en seguridad y salud en el trabajo, tal y como lo exige la norma contenida en la resolución No. 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social.

Palabras Clave: Riesgos Psicosociales, factores de riesgo Psicosociales, desempeño Laboral, evaluación de desempeño.

Lista de figuras y gráficas

Figura 1 Factores Psicosociales.....	33
Figura 2 Síntomas Físicos y Conductuales del Estrés.....	43
Figura 3 Factores de Estrés Psicosocial	44
Gráfica 4 Riesgos intralaborales	74
Gráfica 5 Claridad del rol	75
Gráfica 6 Influencia del Entorno Extralaboral Sobre el Trabajo.....	76
Gráfica 7 Exigencias de Responsabilidades del Cargo.....	77
Gráfica 8 Liderazgo y Relaciones en el Trabajo.....	78
Gráfica 9 Control Sobre el Trabajo	79
Gráfica 10 Riesgos Extralaborales	80
Gráfica 11 Estrés.....	80
Gráfica 12 Demandas del Trabajo	81
Gráfica 13 Factores Intralaborales	82
Gráfica 14 Evaluación de Desempeño.....	84
Gráfica 15 Absentismo laboral	85

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma del Proyecto	72
Tabla 2 Presupuesto del Proyecto de Investigación.....	73
Tabla 3 Costo para la Estrategia de Intervención	95

Lista de anexos

Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma B.

Anexo 2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Anexo 3. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Anexo 4. Ficha de datos generales.

Anexo 5. Formato evaluación de desempeño, implementado por la empresa.

Anexo 6. Plan estratégico del proyecto de investigación

Anexo 7. Carta de aceptación de consultoría.

Anexo 8. Carta para sustentación estudiantes.

Anexo 9. Certificado de calidad consultoría.

Introducción

En la actualidad hay empresas en las que se evidencia cada vez más la necesidad de implementar la batería de riesgo psicosocial, porque son uno de los problemas que más afectan a las personas y también a las empresas, las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo pueden producir resultados negativos físicos, psicológicos y sociales; factores como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, para las empresas son efectos negativos que se reflejan en mal rendimiento de trabajo, aumento de los ausentismos, y mayor índice de accidentes o lesiones. Las situaciones laborales que pueden generar los riesgos psicosociales son:

Las cargas elevadas de trabajo

Fallas en la comunicación, conflictos laborales

Incertidumbre en los puestos y trabajos poco estables

Acoso psicológico o sexual por parte de compañeros o directivos

La baja participación o influencia en la toma de decisiones.

Estos riesgos afectan la salud mental de los trabajadores y si estos problemas a futuro se agudizan pueden producir enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorias e inmunitarias de ahí la importancia de contar con los planes de prevención. La batería de riesgo psicosocial es un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia de factores de riesgo, así como los efectos que produce en la salud de los trabajadores, el diseño de intervención busca orientar a los directivos y trabajadores en el desarrollo de todas las actividades de

prevención y control mediante el conocimiento de diferentes disciplinas para establecer el diseño, coordinación, implementación, seguimiento, acompañamiento y evaluación.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se establece un método cuantitativo, empírico - analítico que nos permite obtener datos estadísticos de los riesgos psicosociales y de esta manera establecer recomendaciones desde un enfoque empresarial.

Dentro de los factores psicosociales a identificar y evaluar se incluyen aspectos intralaborales, extralaborales e individuales. Los primeros se refieren a las circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo. Los segundos, al estilo y calidad de vida de los trabajadores, fuera del ámbito laboral. Los aspectos individuales, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular. Cada uno de estos aspectos, a su vez, incluye una serie de variables o dimensiones que constituyen factores potenciales de riesgo (safetYA, 2016).

Por lo que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, deberá realizarse de forma periódica, de conformidad al nivel de riesgo de la empresa; sin embargo, cuando se han identificados factores psicosociales nocivos que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo, deberá realizarse la evaluación de forma anual, caso contrario cuando el nivel de riesgo es medio o bajo, se deberá realizar la evaluación como mínimo cada dos años (Belisario, 2009).

Planteamiento del problema

Descripción Del Problema

Entendiendo que generalmente las empresas buscan mantenerse en el mercado con unos estándares de producción y calidad estables, a veces en su afán de alcanzar estos objetivos, generan exigencia de la carga de trabajo tanto a nivel físico, como mental, en este caso la EMPRESA DE FABRICACIÓN DE CARROCERIAS CON SEDE EN DOS QUEBRADAS – RISARALDA, también en su búsqueda de aportar al desarrollo social de la región, contrata personal sin discriminación de condiciones sociales o estilos de vida, que está expuesto a un impacto psicosocial negativo del entorno social invadido por adicciones, tabaquismo, alcoholismo, drogadicción entre otras situaciones complejas. Esto genera un problema de la rotación del personal, complejas situaciones que pueden conllevar al bajo rendimiento de los empleados, así mismo generado por factores como: la desmotivación, la irritabilidad, el cansancio, el estrés, la inestabilidad laboral, el escaso liderazgo en los puestos de trabajo, además de los conflictos laborales, entre otros, son situaciones que afectan el desempeño del trabajador, por ende, la productividad de la empresa. Es así que de acuerdo con los informes de seguimiento de la empresa en el año 2019 a nivel nacional se presentó un 86,8 % de incapacidades mayores a dos días y un 83% de incapacidades por enfermedades comunes, lo cual conlleva al absentismo laboral, pérdidas para la empresa y estas últimas incapacidades, afectan el ingreso salarial del trabajador a partir del tercer día, ya que la EPS solo les cancela el 66,66 % del salario, hasta los 90 días de incapacidad, esto se consolida como un factor de riesgo extra laboral para el trabajador por la dificultad del mismo para cumplir con sus obligaciones económicas y

familiares. Es de anotar que un 29,5% de estos trabajadores corresponden a la sede Dosquebradas.

Del mismo modo se observa una constante rotación de personal con un 54% de trabajadores que no alcanzan el año de estabilidad. Lo cual también se configura como un factor de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral, generador de estrés, evidenciado en angustia, desesperación, preocupación por temor a la pérdida laboral, procesos de adaptación al puesto de trabajo, roles, responsabilidades asociadas a las competencias laborales y al liderazgo.

Así mismo la crisis financiera por la que paso, a raíz de un incendio y la que está pasando por la problemática de la Covid 19, influyen en la planeación estratégica, aumentando el presupuesto para la implementación de los protocolos de bioseguridad para dar cumplimiento al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, reinventándose para poder alcanzar sus metas, dado que la producción se desacelero en consecuencia a la crisis sanitaria.

Esto conlleva a que se modifiquen los tipos de contratación; es decir que cambian las condiciones laborales, conllevando a la sobre carga laboral de los empleados, que en el corto, mediano y largo plazo los expone una serie de riesgos, que generarían enfermedades que se han identificado en la actualidad en el mundo laboral, como el Síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, que consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por el cansancio psíquico o estrés, que surge de la relación entre la carga de trabajo y las relaciones con los compañeros de trabajo, generando un inapropiado ambiente laboral.

Desde esta perspectiva, es importante destacar que como lo plantea, aSL acción de salud laboral. (2006) los factores psicosociales como el ambiente de trabajo y organización, pueden

ocasionar estrés, afectar la motivación e incluso las posibilidades de comunicación. De ahí, la necesidad de analizar los factores de riesgo psicosocial, ya que estos influyen en la calidad de vida laboral, actividad profesional y desempeño.

Es así que la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, afirma “que los riesgos psicosociales son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores” (2008). Así mismo es importante tener en cuenta que los factores de riesgos psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, y de cada uno de estos se derivan unos ítems, por lo cual es necesario hacer la investigación que permita identificar cuáles de estos ítems específicos son los que más afectan el bienestar de los funcionarios de la Empresa de Fabricación de Carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda.

En tanto, se hace necesario analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y su relación con el desempeño laboral.

Ante esta problemática surge el siguiente interrogante:

Formulación Del Problema.

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la Empresa de Fabricación de Carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda y cuál es su relación con el desempeño laboral?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda y su relación con el desempeño laboral.

Objetivos Específicos

Identificar y determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los que están expuestos los trabajadores para generar estrategias que permitan optimizar la relación con su entorno laboral, social y familiar.

Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral para optimizar el ambiente laboral.

Proponer una estrategia de intervención acorde al análisis de los resultados para la prevención de factores riesgo psicosocial y la optimización del desempeño laboral.

Justificación y Delimitación

Justificación

Esta investigación, busca analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda y su relación con el desempeño laboral.

Así mismo, es relevante toda vez que analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los trabajadores y su relación con el desempeño laboral, permite proponer estrategias de prevención e intervención, que propendan por la disminución de estos factores, mejorar las condiciones laborales del personal, el ambiente laboral y por ende su calidad de vida; de mismo modo optimizando ostensiblemente la productividad de la empresa.

El ritmo actual de las empresas y la dinámica social, aumenta los riesgos psicosociales y en consecuencia generan enfermedades, físicas y mentales a causa del estrés, el cual puede dar inicio de la interacción de muchos factores, ya sean en la dinámica de la empresa y/o en conflictos familiares del propio individuo.

Es así que, la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, evidencia que los Factores de Riesgo Psicosocial ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. Así mismo, entre el 20% y 33% de los trabajadores revelan sentir estrés relacionado con el trabajo, por los diversos tipos de contratación, las afectaciones emocionales generadas por el contexto laboral, la jornada laboral,

la relación trabajo - familia, son temas de interés relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Torres (2016).

Su aplicación, tiene resultados efectivos, relevancia con la felicidad organizacional e impacto en la efectividad, y eficiencia de los procesos en la compañía, el bienestar de los trabajadores, generando garantías que refieran a mejores condiciones de trabajo, obteniendo excelentes resultados de desempeño, puesto que servirá de guía para establecer medidas de prevención con relación a los riesgos psicosociales.

Así mismo, dando cumplimiento con el sistema normativo laboral, los riesgos psicosociales pueden disminuir en los diversos contextos sociales, como son: la familia, la comunidad y consecencialmente en el entorno laboral.

Desde esta perspectiva, su utilidad metodológica y transcendencia radica en analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, para establecer una estrategia que permita optimizar el rendimiento laboral, haciéndolo un proyecto viable, ya que se cuenta con el recurso humano para dirigir y desarrollar la investigación, así mismo se puede ejecutar dentro de una temporalidad que no supera el año.

Delimitación de la investigación.

Aunque el SG-SST implica la atención y prevención de todos los peligros, tanto nivel de higiene industrial como de seguridad industrial; y aunque ningún trabajador no está exento de un posible accidente y/o enfermedad laboral. Este proyecto está orientado solo al análisis de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la Empresa de fabricación de carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda, y su relación con el desempeño laboral, para establecer estrategias que permitan responder a las necesidades de los trabajadores y la empresa, de acuerdo al análisis de resultados. Así mismo, debe desarrollarse en un periodo de tiempo que no supere el año, bajo la metodología de investigación cuantitativa, método de investigación correlacional, en tanto se miden las variables, se establece la relación entre las mismas.

Limitaciones.

El presente proyecto tiene claro el problema de investigación a trabajar, su importancia, trascendencia e impacto en la población objeto de estudio, no obstante, reconoce sus limitaciones las cuales están sujetas a la posibilidad o aprobación por parte de los docentes asesores del proyecto y las circunstancias actuales de movilidad en el país, por la crisis sanitaria.

La investigación está sujeta a las fuentes de información primarias que nos suministre la empresa, es decir a los resultados de la batería de riesgo psicosocial y evaluación de desempeño laboral, para poder realizar el análisis y establecer si existe relación entre los resultados de los dos instrumentos de recolección de información.

Otra de las limitaciones es romper los paradigmas mentales o creencias de que los resultados de estar expuestos a los diferentes factores de riesgo (accidentes y enfermedades laborales) son creados por el trabajador con la excusa de disminuir su operatividad o tener ciertas consideraciones dentro de la organización (recomendaciones médicas y reubicación laboral), situación que afecta el bienestar mental y físico del trabajador.

Marco de Referencia de la Investigación

Estado del Arte

Dentro de las investigaciones y estudios realizados relacionados con los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores, se identificó que es una problemática inherente a diversidad de empresas, independientemente del servicio que presten o las actividades que realicen. Como lo citan los siguientes referentes. Que sirvieron de apoyo para delimitar el problema, plantear objetivos alcanzables, que aporten de forma específica a los trabajadores y por ende a la empresa. Puesto que nos contextualizo en una realidad que viven a diario los trabajadores y que en la mayoría de los casos es ajena a los líderes o jefes del proceso de talento humano o del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Giner Alegría, C.A. (2012) expone que, “la evaluación de los riesgos Psicosociales; se estima como un proceso encaminado a evaluar la magnitud de los riesgos que no se han podido evitar, obteniendo la información importante para poder tomar las medidas preventivas”. Es decir

que enfatiza la importancia de la aplicación de este instrumento para establecer estrategias de intervención acordes a los factores riesgos identificados, entendiendo que todas las organizaciones son sujeto de riesgos con una alta posibilidad de afectar la salud mental del empleado por sus condiciones organizacionales.

Por consiguiente, “cuando los factores de organización y psicosociales de las empresas son disfuncionales, generan respuestas de inadaptación, de tensión y de estrés laboral” (Jímenez & Báez león, 2010). “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador” (Jímenez & Báez león, 2010). Es así que, “los riesgos psicosociales en el trabajo, radica en interacciones entre el trabajo, el ambiente laboral, la satisfacción laboral, las situaciones de organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades y su cultura” (Melía, y otros, 2019) y su situación fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Melía, y otros, 2019), Giner, C A. (2012 p.255).

Es así que, Arnold, J. y Randall, R. (2012) explican que la psicología del trabajo estudia el comportamiento, los pensamientos y las emociones de los seres humanos en correlación con las actividades laborales, y desde una perspectiva de investigación se busca analizar cuidadosamente la conducta, el pensamiento y los sentimientos de la persona respecto a su trabajo, además de desarrollar conocimientos validos sobre la motivación, el liderazgo y lo que influye en el bienestar y la afectividad del individuo en grupos y organizaciones.

A lo que, Serrat, M. A. (2014) revela como el entorno empresarial puede perturbar el estado físico, como psicosocial del empleado y del propio ambiente organizacional, haciendo aflorar las consecuencias más negativas del fenómeno del absentismo laboral. Enfocándose en indagar y explorar el núcleo y el entorno de la organización, los accidentes que se generan, las enfermedades causadas por el trabajo, el malestar organizacional, donde surgen nuevas fuentes de nocividad, conflicto, violencia, riesgos físicos y psicosociales.

Es decir que estudia el suceso de las emociones humanas a las decisiones empresariales, “el bienestar laboral en relación con la seguridad y salud en el trabajo” (Melía, y otros, 2019), a lo que las organizaciones, están forzadas a adaptarse a nuevos entornos de este mercado globalizado, manteniendo la producción y exigiendo al personal, siendo flexibles, creativos, innovadores, y con capacidad de adaptación y resistencia a “las fuentes de riesgo (físico y psicosocial)” (Melía, y otros, 2019).

De ahí el valor en lo que expone, Rubio, N. y Luna, J. E. (2014) con relación al análisis del desempeño bajo la aplicación de cuestionarios y ficha sociodemográfica “que conforman la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales intralaborales, y extralaborales, y evaluación de estrés” (Melía, y otros, 2019). Estableciendo que “la evaluación de las condiciones de trabajo psicosociales en las empresas, con un instrumento universal” (Melía, y otros, 2019) y recomendando complementar estas evaluaciones con métodos cualitativos.

En concordancia con lo anterior, Gallego, L.E.-Muñoz, C.R y Prieto S. J. (2015) se enfocaron en estudiar los riesgos más importantes de la Seguridad y Salud en el Trabajo, determinando los siguientes, como ejes fundamentales para desarrollar estrategias y planes de gestión que contribuyan a su disminución en el control del Estrés ,la violencia ,desgaste profesional , acoso laboral ,”relaciones sociales en el trabajo, relaciones con los colaboradores (subordinados), demanda de carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales” (Celi, 2018), esfuerzo físico, la colaboración y dirección del cambio. Por consiguiente, es evidente que, actualmente “el riesgo psicosocial es uno de los problemas de mayor referencia en el ámbito laboral” (Celi, 2018), ocasionando los ausentismos por enfermedades de origen común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la calidad y la prestación del servicio generando “altos costos para las empresas y alteración en la calidad de vida de los trabajadores” (Melía, y otros, 2019).

Lo cual es coherente, con lo expuesto por Guillén, C. (2015) que evidencia “el estrés como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, tanto que pueden llegar afectar al individuo a nivel físico y mental” (Jímenez & Báez león, 2010), repercutiendo notablemente en la empresa, generando efectos perjudiciales, que se convierten en un bajo rendimiento laboral, ampliación del absentismo, desmotivación y “conflictos entre compañeros de trabajo. En tanto se verifica una vez más, la relación entre estrés laboral, riesgos psicosociales y desempeño laboral” (Melía, y otros, 2019).

“Desde esta perspectiva es importante tener en cuenta las estrategias de intervención” (Melía, y otros, 2019), a lo que Interconsulting Bureau S.L. (2015) propone un manual como una

guía útil para el aprendizaje, siendo eminentemente práctica y didáctica y trata los siguientes temas, la comunicación y su repercusión en la conducta, trabajo en equipo. Los conflictos y la motivación en el trabajo. Desde la perspectiva de la línea de investigación nos sirve de soporte para analizar el problema del bajo rendimiento en la empresa así mismo tener las pautas de cuales son la causa que puedan generar ese problema.

Y tener en cuenta, lo que Gutiérrez, S.L. y Monje, J.J. (2016) propone, con relación al “síndrome de Burnout, las dimensiones del clima organizacional, la afectación al desempeño laboral por el estrés, trayendo como consecuencias repercusiones en la salud física y mental de los trabajadores, afectando los procesos y la organización de la empresa” (Jímenez & Báez león, 2010). Por tanto, con los nuevos modelos de mercado, las empresas están obligadas a estar en continua evolución ajustándose a los cambios, a los requerimientos y a lo que exige el comercio, para mantener una empresa competitiva, que sostenga un ambiente laboral favorable, que influye en la conducta de los trabajadores, su motivación laboral y por consecuencia el desempeño laboral. En los modelos que proponen están los de tipo explicativo y tipo secuencial, estos llevan a tomar un fallo en percepción del riesgo, la seguridad laboral, “en la toma de decisiones, y la capacidad de evitar el accidente o enfermedad laboral” (Melía, y otros, 2019).

Del mismo modo, Castellanos, Y.M. y Cabrera, L.M. (2016) explica como los factores Psicolaborales influyen en la alta accidentalidad y enfermedad laboral; “también es importante resaltar la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” (Melía, y otros, 2019). Ya que las identificaciones de aquellos riesgos pueden alcanzar a ser nocivos en la salud de los empleados, causando enfermedades como el estrés o enfermedades a largo plazo

cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, endocrinológicas, musculo esqueléticos y mentales. “Que son consecuencia de malas condiciones de trabajo y una deficiente administración organizacional” (Melía, y otros, 2019). “Desde la aplicación de los instrumentos de evaluación y los resultados obtenidos se da la solución a esta problemática de origen psicosocial e influyen en el mejoramiento de los procesos, creando ambientes de trabajo agradables para los empleados” (Melía, y otros, 2019).

Gómez, S.M. (2016) también se apoya, principalmente en “la identificación de los riesgos psicosociales” (Melía, y otros, 2019), los métodos de implementación sencillos y eficaces que permite detectar y analizar “la incidencia de estos factores en la operación de la empresa. Adicional ofrece las herramientas a las directivas y a los responsables de la Seguridad y salud en el trabajo para tomar decisiones en cuanto a acciones de mejora” (Melía, y otros, 2019), y el fortalecimiento de la operación. “La identificación de los riesgos psicosociales parte de la información base de tipo subjetivo, puesto que se basan en la percepción de los trabajadores de la parte operativa de la empresa” (Jímenez & Báez león, 2010). Esta información es examinada mediante análisis estadísticos de tipo descriptivo, y así plantear de forma concreta las posibles acciones o alternativas de mejora que se puedan aplicar.

Por otro lado, Cóllica, P.R. (2017) identifico las causas y las condiciones nocivas que producen el trabajo crónico, generando alteraciones psicopatológicas a causa del agotamiento físico y emocional. Destacando “el estrés laboral y el Síndrome de Burnout” (Jímenez & Báez león, 2010) como factores inherentes a las tareas laborales que afectan severamente la salud, esto

implica un cambio hacia la mirada en prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades que tienen relación con el estrés.

La importancia de trabajar en el clima organizacional, como lo plantea Díaz, F.J. y Carrasco, M.E. (2018) quienes estudiaron los factores del ambiente laboral y los riesgos psicosociales, y la manera como estos afectan a la felicidad organizacional. Para esto se midieron tres variables (felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales). A partir de la correlación, trabajador, organización vs productividad, “los factores de riesgo psicosocial pueden afectar no solamente la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también influyen de forma negativa en el rendimiento laboral” (Melía, y otros, 2019). El propósito de la investigación es conocer las dimensiones del clima en la organización y que factores de los riesgos psicosociales afectan la felicidad organizacional, finalmente una alta satisfacción en el trabajo incrementa las probabilidades de reportar buenos niveles de energía y “provee a los empleados una protección adicional contra la ansiedad, la depresión y la pérdida de control emocional y conductual” (Melía, y otros, 2019).

Desde esta perspectiva, Henry, M. L. (2019) expone que los procesos de producción imponen a los empleados un número de exigencias “con el fin de que estos brinden su mayor esfuerzo y se ajusten a las metas fijadas por la empresa u organización empleadora” (Duran, 2009). “Bajo estas condiciones, quedan expuestos a numerosos riesgos y a procesos de desgaste que van cambiando históricamente en función de los patrones productivos vigentes” (Henry, 2019). Este artículo tiene como propósito mostrar “la incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y de las enfermedades que se pueden generar y afectar a los trabajadores” (Melía, y

otros, 2019). Al respecto es importante subrayar que en la búsqueda incesante de ganancia y de eficiencia, las empresas imponen a sus trabajadores un amplio número de exigencias, de esfuerzos y de presiones para que su productividad sea alta y constante. En estas condiciones, los trabajadores quedan expuestos a diferentes riesgos que dañan su salud, sufriendo en el camino laboral desgaste (físico y mental) que afectan su bienestar.

A lo que, Salvador, J. E. (2019) destaca la importancia del compromiso organizacional “en relación con los riesgos psicosociales, hablando sobre el apego entre el trabajador y la organización, y de cómo los riesgos psicosociales pueden afectar la salud” (Melía, y otros, 2019); por ello se efectúa una revisión ordenada de relación entre responsabilidad y riesgo; analiza factores como la estabilidad laboral, el salario y la comunicación laboral, todos estos vinculados con el compromiso organizacional. Para el desarrollo del presente artículo se ha optado por revisar estudios existentes sobre compromiso organizacional y el riesgo psicosocial, la revisión de los artículos destaca, que la estabilidad es un factor fundamental para el trabajador y por lo tanto es indispensable el generar un buen ambiente laboral que afiance el vínculo de compromiso con la empresa.

Ante esto, Louzán, R. (2020) busca proporcionar la información adecuada a “los profesionales de la prevención de riesgos laborales con diversas técnicas, para su identificación y control de sesgos de información en aras de mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgo Psicosocial” (Melía, y otros, 2019). “La exposición del trabajador a factores de riesgo psicosocial, está relacionado con trastornos de la salud generando enfermedades laborales” (Melía, y otros, 2019). El peligro potencial de estas enfermedades laborales obliga a la empresa a

incluirlo dentro de su plan de prevención con el objeto de eliminarlos o minimizarlos. En conclusión, lo que pretende es conseguir la mayor calidad posible en la recolección de la información, así se obtendrá “la eficiencia de la prevención de riesgos psicosociales, la salud de los trabajadores y la optimización de los procesos en las organizaciones” (Melía, y otros, 2019).

Marco Teórico

Para el sustento teórico de este proyecto de investigación, se tuvo en cuenta varios autores e investigadores, con el fin de revisar los conceptos y criterios, se identificaron teorías y métodos para darle fortalecimiento a la metodología de la investigación. Entre los subtemas más relevantes tenemos: factores psicosociales, condiciones laborales, condiciones intralaborales, condiciones extralaborales, condiciones individuales, riesgos psicosociales, características de los riesgos psicosociales, estrés laboral, violencia laboral, el acoso sexual como violencia sexual en el trabajo, inseguridad contractual, acoso laboral, síndrome de burnout, desempeño laboral, evaluación de factores de riesgo psicosocial y talento humano. A continuación se muestra el desarrollo de los mismos

Factores psicosociales

Los factores psicosociales “están asociados a las condiciones de trabajo” (Duran, 2009), y a las situaciones que pueden desencadenar estrés y perturbar la salud de los empleados. En tanto Kalimo, “reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud” (Melía, y otros, 2019). “Esto es cierto en el caso de las ciencias sanitarias en general y de la higiene del trabajo

en particular, ya que los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras” (Melía, y otros, 2019)(1988, p. 3). “Esto indica que los factores psicosociales pueden influir de manera positiva o negativa en la salud de las personas” (Jímenez & Báez león, 2010), positiva “desde la perspectiva de un ambiente laboral sano y tranquilo, desde la promoción de formas de vida saludable dentro del marco de la salud en general” (Melía, y otros, 2019); y negativa si en el contexto donde el trabajador se desempeña se presentan situaciones que le puedan generar estrés por carga mental u otras situaciones que lo desestabilicen. Es decir, “si las condiciones de trabajo no son óptimas” (Escudero, 2011).

Es así que “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general” (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988). “Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación” (Melía, y otros, 2019). Lo cual muestra que son inherentes al desempeño laboral dado que la ausencia de salud afecta de forma seguida las habilidades, destrezas y competitividad del humano. Así mismo es claro que “los factores psicosociales son inherentes a los factores organizacionales y laborales, por lo cual es importante destacar que en las empresas deben propender por prevenir los que los trabajadores estén expuestos a factores de riesgo psicosocial” (Jímenez & Báez león, 2010).

“Es por ello que el estudio de los factores psicosociales se ha considerado de manera determinante dentro del contexto de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” (Melía, y

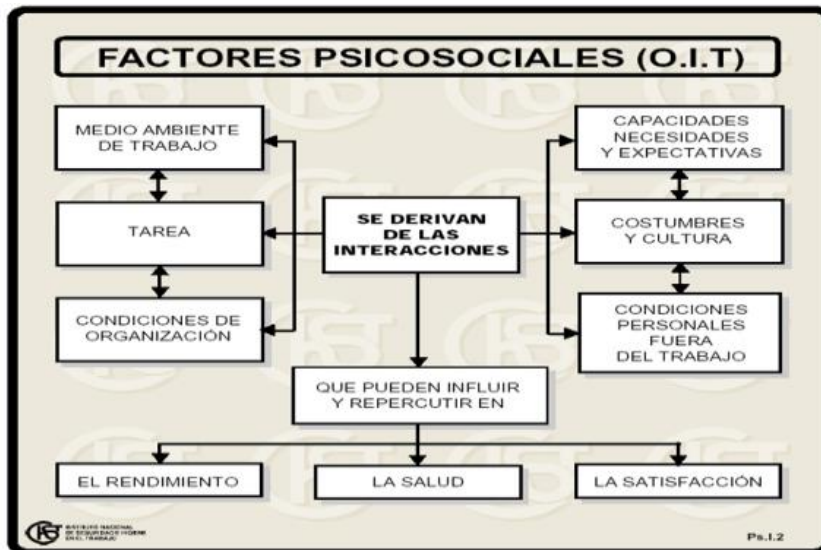
otros, 2019) y “las disciplinas que son inherentes a la salud y pueden afectarla, no solo a nivel mental, sino físico” (Melía, y otros, 2019), “los factores psicosociales pueden influir en la salud y el cuidado de la salud, en el trabajo y fuera de él, mediante cuatro tipos de mecanismos” (Melía, y otros, 2019): “cognoscitivos, emocionales, de conducta y fisiológicos. De ello se deduce que los factores psicosociales intervienen literalmente en cada estado de enfermedad” (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988). Es decir que si el trabajador está expuesto a factores de riesgo psicosocial, su salud se puede ver afectada de manera integral y como resultado puede generar daños colaterales; si la afectación se presenta a nivel cognitivo, estaría afectando todos los aspectos mentales básicos como son percepción, atención, motivación y memoria y/o los procesos mentales superiores como son pensamiento y lenguaje, conllevando a ello a dificultades en el proceso de los cargos asignados que impliquen esfuerzo mental, lo cual afecta directamente el mecanismo emocional generando afectaciones en la comunicación asertiva, trabajo en equipo en concordancia con el aspecto conductual; alterno a ello se pueden desencadenar afectaciones fisiológicas difíciles de detectar con exámenes médicos, puesto que generalmente el individuo somatiza la ansiedad por el estrés laboral u otras situaciones caracterizadas como riesgos psicosociales.

“Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores psicosociales derivan de diferentes interacciones entre las propias condiciones en que se realiza el trabajo, la propia tarea” (Melía, y otros, 2019), “la organización y tiempos de realización de la misma, el medio ambiente donde se realiza el trabajo e incluso las características individuales” (Melía, y otros, 2019). Todo en su conjunto puede repercutir en la satisfacción y rendimiento laboral de un trabajador o trabajadora como también puede

influir en su salud tal cual se define en el siguiente esquema (Universidad de las Palmas de Gran Canaria - ULPGC, 2019).

Figura 1

Factores Psicosociales



Fuente Modificada: Universidad de las Palmas de Gran Canaria - ULPGC. Factores Psicosociales. Artículo internet.

Consultado Agosto de 2019

Condiciones laborales

Moreno, J. y Báez, L. (2010), citando a Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008). Relacionan como factores organizacionales y laborales inherentes a los factores psicosociales, “la política y filosofía de la organización, la cultura organizacional” (Quiron prevención, 2018) y el clima laboral en relación con talento humano, que implica la atención y relación con la familia del empleado, los principios de responsabilidad de ambas partes empleador – empleado, la asignación de tareas y el liderazgo; así mismo desde el punto de vista

de los factores laborales que son inherentes a la organización, la toma de disposiciones, relaciona las condiciones del empleo, el puesto y calidad del trabajo con la asignación salarial, los tipos de contratación, perfiles laborales y profesionales, funciones asignadas, autonomía, seguridad, tiempos, horarios y soporte social.

Es decir que lo anteriormente mencionado hace parte de esos factores psicosociales, y es claro que si están en condiciones son acordes a las necesidades tanto del empleado como del empleador, posiblemente no se presenten riesgos psicosociales, no obstante es muy complejo que las pequeñas empresas, cumplan con estas características, dadas las necesidades y condiciones de las mismas, la cantidad de trabajadores que manejan y el manejo de los recursos que presenta en paralelo con las grandes empresas. Además, por la complejidad de las personas en sus diferencias de intereses, comportamientos y relaciones extralaborales que generalmente están sujetos a los entornos de vida cultural e ideológica y las propias necesidades económicas, sociales, emocionales del empleado que rara vez son de conocimiento de los empleadores.

Condiciones Intralaborales

Los factores intralaborales son esas “características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del trabajador, las demandas del trabajo que se refiere a las exigencias del trabajo, el control sobre el trabajo” (Melía, y otros, 2019), “que influye en la toma de decisiones, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, y la recompensa que es la retribución a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales” (Jímenez & Báez león, 2010).

Según la resolución 2646 de 2008 se debe identificar como mínimo los siguientes aspectos:

- Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluye 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 evaluación de desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- “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” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- “Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- Condiciones de la tarea: Incluye 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 (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- “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” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- “Del medio ambiente 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” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- Interface persona – tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona 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 (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- Jornada de trabajo: Contar con la información detallada por las 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 (Ministerio de la Protección Social, 2008).

- “Número de trabajadores por tipo de contrato” (Ministerio de la Protección Social, 2008).
- “Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc” (Ministerio de la Protección Social, 2008).
- “Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Condiciones Extralaborales

“Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador” (Celi, 2018). A su vez abarca “las condiciones del lugar de vivienda, que puedan influir en la salud y bienestar del individuo” (Melía, y otros, 2019).

De acuerdo a la resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales extralaborales se tienen:

- Utilización del tiempo libre: “Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos” (Duran, 2009).
- “Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa” (Duran, 2009).
- “Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos” (Resolución 2646, 2008).

- Acceso a servicios de salud (Resolución 2646, 2008).

Condiciones Individuales

“Los factores psicosociales individuales se derivan de las percepciones y experiencias del trabajador y llegan a influir en la salud y el desempeño” (Duran, 2009). “Para esta clase de factores se debe realizar análisis epidemiológico para determinar perfiles de riesgo y factores de protección” (Resolución 2646, 2008).

“Para la determinación de los factores psicosociales individuales se debe contar como mínimo” (Resolución 2646, 2008):

- “Información sociodemográfica actualizada anualmente, discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo” (Resolución 2646, 2008).

- “Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos” (Resolución 2646, 2008).

- “Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional” (Resolución 2646, 2008).

Riesgos psicosociales

Establecer una definición unánime de los riesgos psicosociales es bastante complejo, diversos autores han intentado establecer una sola tesis, sin embargo por lo que implican y abarcan, se han gestado diferentes definiciones que convergen en que “los riesgos psicosociales están arraigados a los factores laborales” (Melía, y otros, 2019) y que “Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (Jímenez & Báez león, 2010). “Es decir que los riesgos psicosociales son todas aquellas situaciones que pueden afectar la salud mental del trabajador y por ende la salud física” (Melía, y otros, 2019). Situaciones que pueden desencadenar desmotivación, desinterés, angustia, desesperación asociados al estrés. Respecto a esto Kalimo (1988) explica que analizar los riesgos psicosociales implica tener en cuenta el, medio laboral, la estructura social y familiar, las rutinas, la monotonía, el ritmo de trabajo, el control, la complejidad de la tarea, la carga laboral, las diferencias ideológicas y culturales. (p. 4-5). Es decir que los trabajadores constantemente “están expuestos a factores de riesgo psicosocial de manera directa e indirecta, desconociendo dicha realidad, puesto que hacen parte de su cotidianidad” (Celi, 2018). De allí la importancia que le da la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Ministerio del Trabajo, con la exigencia de la aplicación de las baterías de riesgo psicosociales estandarizadas “para la identificación, medición, prevención e intervención, de los mismos con el fin de garantizar la salubridad de los trabajadores” (Celi, 2018).

En tanto “una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención. Este tipo de cuestiones se han venido abordando en los estudios de estrés laboral” (Melía, y otros, 2019). “Lo cual indica que los riesgos psicosociales tienen una estrecha relación con el estrés laboral y que este último” (Jímenez & Báez león, 2010), también afecta de forma directa la salud de los trabajadores, bien sea desde el contexto extra laboral o intralaboral.

Características de los riesgos psicosociales.

De acuerdo con (Moreno, Báez, 2010, P 19), los riesgos psicosociales se caracterizan en 4 aspectos fundamentales; en la primera instancia afectan “los derechos fundamentales del trabajador, en segunda instancia tienen efectos globales sobre la salud de trabajador, en tercera instancia afectan la salud mental y en cuarta instancia implican aspectos legales” (Jímenez & Báez león, 2010).

Estos cuatro aspectos son inherentes los unos a los otros, ya que en la manera en que el trabajador es expuesto a situaciones estresantes, afecta de manera directa su salud e integridad y por ende el derecho básico a su salud, en tanto se presenten acoso laboral, se estaría violando el derecho a un salario digno y condiciones laborales dignas, que pueden desencadenar angustia, dificultad para controlar las emociones y mantener una comunicación asertiva con la familia y compañeros de trabajo, de allí que se estaría hablando de los efectos globales, sin contar con que puede llegar a somatizar algún tipo de enfermedad; por consiguiente se estaría evidenciando una

implicación legal para la empresa respecto a las enfermedades que pueda desarrollar el trabajador por la exposición a dichos factores estresores y/o de riesgo psicosocial.

Moreno, J. y Báez. (2010) exponen que los principales riesgos psicosociales son:

El estrés laboral

La violencia

El acoso laboral y sexual.

La inseguridad contractual

El síndrome de burnout

Los conflictos familia trabajo

El trabajo o esfuerzo emocional.

Es importante destacar que son inherentes e interdependientes, es decir que la exposición a uno de estos conlleva a desencadenar los otros como efecto domino. En tanto la violencia o acoso laboral pueden generar estrés, por ende, conflictos familia trabajo.

Estrés laboral

“El estrés laboral es uno de los factores psicosociales de mayor relevancia en el campo laboral” (Melía, y otros, 2019), la tecnología, la globalización, hacen que cambien los ritmos de trabajo, que las jornadas se extiendan aumentando “la sobrecarga laboral, y así condicionando al trabajador en un estado de tensión” (Jímenez & Báez león, 2010), hasta llegar a desarrollar graves problemas físicos como mentales. Para las empresas los efectos negativos se reflejan en el bajo rendimiento de la producción, el aumento de la rotación de personal y los ausentismos,

todos estos fenómenos generan fallas en las relaciones entre trabajadores, desorden organizacional y por ende un mal clima organizacional o ambiente laboral.

El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. “Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo, conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas insatisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía e identidad profesional” (Guil Bozal, Guillen Gestoso, & Mestre Navas, 2000, p. 274).

Por lo que respecta del estrés los efectos a nivel organizacional, los autores señalan que los principales indicadores son: disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación con los compañeros, aumento de peticiones de cambio de lugares de trabajo, necesidad de una mayor supervisión de personal, aumento de quejas, empeoramiento de las relaciones humanas, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes laborales y frecuentes visitas a centros de salud (Otero López, 2012, p. 55).

Figura 2

Síntomas Físicos y Conductuales del Estrés

Síntomas físicos del estrés	Síntomas conductuales del estrés	Enfermedades provocadas por el estrés
Falta de apetito Sensación de hambre cuando se está bajo presión Indigestión o agruras frecuentes Estreñimiento o diarrea Insomnio Fatiga constante Tendencia a sudar sin razón alguna Tics nerviosos Morderse las uñas Dolores de cabeza Calambres y espasmos musculares Náuseas Dificultad para respirar Desmayos Llanto frecuente o deseos de llorar Impotencia o frigeidez Incapacidad para sentarse mostrándose tranquilo Alta presión arterial	Irritabilidad constante con la gente Sentirse incapaz de afrontar la situación Falta de interés en la vida Temor constante o recurrente de enfermarse Sensación de ser un fracaso Sensación de ser malo o sentimiento de odio hacia uno mismo Dificultad para tomar decisiones Sensación de fealdad Pérdida de interés en otras personas Conciencia de la ira reprimida Incapacidad para mostrar los verdaderos sentimientos Sensación de ser el blanco de la animosidad de otras personas Pérdida del sentido del humor Sensación de descuido Terror al futuro Sensación de haber fallado como persona o como padre de familia Sensación de no tener a nadie en quién confiar Dificultad para concentrarse Inhabilidad para terminar una tarea antes de iniciar la siguiente Temor intenso a espacios abiertos o cerrados, o de estar solo	Hipertensión: presión arterial alta Trombosis coronaria: ataque cardíaco Migraña Fiebre del heno y alergias Asma Prurito: comezón intensa Úlceras pépticas Estreñimiento Colitis Artritis reumatoide Trastornos menstruales Dispepsia nerviosa: flatulencia e indigestión Hipertiroidismo: glándula tiroides hiperactiva Diabetes mellitus Afecciones de la piel Tuberculosis Depresión

Fuente Modificada: John Arnold, Ray Randall et al. Psicología del Trabajo. Capítulo 11. Estrés y Bienestar en el Trabajo. Pag 395

Las alteraciones físicas y psíquicas a causa del estrés, son preocupantes para la salud, la seguridad y en consecuencia deterioran la calidad de vida de las personas, tanto familiar, social y laboral, considerando “que el estrés es uno de los principales riesgos Psicosociales” (Melía, y otros, 2019), para las empresas es fundamental invertir en un programa de prevención y mitigación de “los riesgos, desde la mejora de la estructura de la organización, los procesos en la formulación de decisiones, el estilo de comunicación, las tareas en el trabajo, el ambiente físico” (Melía, y otros, 2019), “el clima organizacional y las capacitaciones al personal que labora en las

empresas, mejorando la calidad de vida de los trabajadores y por ende los resultados de la productividad de las empresas” (Jímenez & Báez león, 2010).

En esta tabla se evidencia de una forma específica algunas situaciones donde se da origen “al estrés laboral y por ende posiblemente afecten el desempeño de los trabajadores” (Melía, y otros, 2019); no obstante, pese a la complejidad del problema, desde la perceptiva del factor humano y la psicología organizacional es claro que para evitar que se desencadenen consecuencias que afecten la salud mental y/o física del trabajador se pueden implantar estrategias a desarrollar dentro del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Figura 3

Factores de Estrés Psicosocial

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo. y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Modificado de Cox y Griffiths, 1996. Tomado de Factores y riesgos psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas. Página 9.

Violencia laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia es el uso deliberado del poder, que “tiene efectos dañinos sobre la seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo que cause o tenga muchas probabilidades de lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (Jímenez & Báez león, 2010).

De acuerdo con Maturana (1995), no todas las relaciones donde hay uso o desequilibrio de poder, son necesariamente relaciones de violencia. Es la emoción con la que se vive la relación la que determina el carácter de violenta y no violenta. Según él, la violencia en la vida cotidiana se refiere a: aquellas situaciones en las que alguien se mueve en relación a otro en el extremo de la exigencia de obediencia y sometimiento, cualquiera que sea la forma como esto ocurre en términos de suavidad o brusquedad y el espacio relacional en que tenga lugar. Es la negación del otro que lleva a su destrucción en el esfuerzo por obtener su obediencia o sometimiento, lo que caracteriza a las situaciones en las que las personas se quejan de la violencia en las relaciones humanas (Maturana, 1995).

El acto violencia se manifiesta de muchas formas, desde la agresión física, al acoso sexual, al acoso moral, a la discriminación por raza, religión, minusvalía, sexo o cualquier otra diferencia y puede venir desde dentro o desde fuera que afecte al colaborador o a una comunidad laboral, algunos actos de violencia son:

- La violencia física en el trabajo

- Maltrato Verbal
- La Persecución
- Discriminación
- Entorpecimiento
- Inequidad
- Desprotección

El Acoso Sexual como Violencia Sexual en el Trabajo

“Este tipo de acoso” (Jímenez & Báez león, 2010) ya no es solo el género femenino también se ven casos en hombres, debido a la posición jerárquica de los hombres en las empresas y por la discriminación que existe “en este ámbito. el acoso sexual es toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización o como consecuencia de una relación de trabajo” (Melía, y otros, 2019), “realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y creando un entorno laboral intimidatorio y ofensivo” (Jímenez & Báez león, 2010).

Se pueden observar dos clases de acoso sexual, uno, chantaje sexual y el otro, acoso sexual en el ambiente de trabajo, cada uno conlleva a afectaciones psicosociales en las empresas con síntomas psicológicos entre estos: duda, depresión, ansiedad, relaciones personales restringidas, fatiga, falta de motivación, dificultad en la concentración, baja en la autoestima, aumento del estrés laboral, absentismo, cambio de carrera o trabajo y bajo rendimiento laboral.

La violencia psicológica en el trabajo

Comprende otra forma de violencia más difícil de detectar, como las conductas verbales, las amenazas y la intimidación, ya que en muchos de los casos el colaborador afectado con este caso de violencia no da aviso a su supervisor o a las autoridades competentes.

Dentro de “las diferentes formas de violencia en el trabajo, a la que más atención se le ha prestado es a la violencia psicológica, considerada como un problema prioritario en las organizaciones” (Jímenez & Báez león, 2010), esta forma de violencia alberga un gran aumento de conductas hostiles y difíciles de identificar, que tienen consecuencia no solo para el trabajador, sino también para sus familiares, la sociedad y la organización. La violencia psicológica está asociada siempre a otras formas de violencia; en este sentido, toda violencia física o sexual implica siempre un daño psicológico o emocional. Puede adoptar la forma de insultos, injurias, aislamiento, rechazo, amenazas, indiferencia emocional o menosprecio según (Peiro, 2006).

En el contexto de la violencia psicológica, el acoso psicológico o mobbing, como se le conoce mundialmente, es considerado el tema más relevante, por tratarse de un fenómeno sofisticado, silencioso, “que afecta de manera negativa a las personas, dentro y fuera de la organización, y a la organización misma, en tanto deteriora la convivencia laboral, la productividad y la competitividad” (Sauter, Hurrell, Murphy, & Levi, s.f.).

El mobbing se puede entender como toda “conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el

ambiente de trabajo” (Peralta, 2020). Para tipificar las conductas como mobbing, éstas deben ser frecuentes y persistentes, por lo menos una vez por semana, y deben ocurrir durante un período prolongado, o al menos durante seis meses (Leymann, 1996).

El mobbing es considerado un fenómeno elevado de riesgo psicosocial, que conduce a complicaciones de salud y afecta de forma negativa a las víctimas, dentro y fuera de la organización, y a la organización misma. Resulta en un problema agobiante y un tipo extremo de estrés en las organizaciones (ídem: 169); de las formas más severas de tensión en ellas (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996: 386), e importantes causas del suicidio en el trabajo (Leymann, 1990: 122).

“En Colombia, la Ley 1010 de 2006 representa un intento del Estado por intervenir en las actividades de las empresas con respecto al acoso laboral” (Carvajal & Davila, 2013). “Fue expedida por el Congreso de la República, el 23 de enero de 2006, con el objetivo de beneficiar a todas las personas que laboran en las organizaciones donde el ambiente de trabajo es agresivo y hostil” (Gomez, 2006), “donde se presentan situaciones que degradan la dignidad humana, y sancionar a aquellas empresas que permiten el maltrato y el abuso del trabajador en el ámbito laboral” (Gomez, 2006). “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública” (Gomez, 2006).

La ley señala como bienes jurídicos protegidos "el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa" (Peralta, 2020).

Inseguridad Contractual

“La inseguridad laboral ha existido siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, y cambios producción han hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos” (Jímenez & Báez león, 2010).

“La inseguridad laboral es una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en un futuro, y también como una amenaza y preocupación por la posición dentro de una organización, o las oportunidades de postulación de puestos” (Jímenez & Báez león, 2010), dependiendo muchas veces de la solvencia económica de la organización empresarial.

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual; el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo, el bajo nivel de protección social y el bajo nivel de control sobre la paga o el salario según, (Jímenez & Báez león, 2010).

Acoso Laboral

Se entiende como acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, que es ejercida sobre un trabajador que tiene por lo general una condición de subordinación, cuyo propósito es infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar un perjuicio laboral y generar desmotivación laboral, (Resolución 2646, 2008).

Síndrome de Burnout

Desde hace mucho tiempo se ha utilizado la terminología burnout, sin embargo, hasta hace unos años se le ha dado la importancia que merece dentro del campo de la psicología organizacional y el SG-SST. Así mismo es claro que ha sido difícil conceptualizarlo o definirlo de manera específica por su similitud e inherencia con el estrés. A lo que, Llaneza estableció que “el término burnout, equivalente al desgaste profesional, está íntimamente ligado con el estrés y la única diferencia entre ambos es que el burnout es un estrés crónico relacionado con el trabajo de prestación de servicios a otras personas” (2008, p. 514). El estrés se puede presentar o desencadenar por diversos factores estresantes que se muestran en el entorno familiar, social, comunitario, empresarial y laboral, pero que repercuten en el ambiente de trabajo, de allí la importancia de identificar que lo desencadena y la correlación con el burnout.

De acuerdo con Chernis (1982), citado por (Martinez P, 2010) el síndrome de burnout se presenta en 3 fases: la fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento, las tres fases se dan de manera paulatina y concadenada, empezando por el desequilibrio entre las responsabilidades laborales y sus posibilidades cumplimiento, lo que conlleva la siguiente fase caracterizada por el desgaste físico, preocupación, angustia, fátiga entre otros síntomas y concluye con la fase de afrontamiento que implica cambios de comportamiento, apatía, dificultades en la relación y comunicación con los demás en sus relaciones interpersonales.

Nada ajeno a la realidad y cotidianidad de una empresa, por no llamarlo monotonía, dado que generalmente, en tanto el trabajador logra su objetivo principal, que es obtener una vinculación laboral, se muestra motivado, y en algunos casos por el tipo de contratación, en la

búsqueda de optimizar sus condiciones laborales, su entusiasmo lo lleva esforzarse y querer dar más de lo que puede; sin embargo en la medida que pasa el tiempo y evidencia que no hay oportunidades de ascenso, de mejoras salariales, que la empresa aprovecha su potencial pero no lo valora, al contrario abusa de su energía para asignarle más funciones, llega la fase del estancamiento, esa sensación de estado de confort asociada a la preocupación del no estar evolucionado, análisis de lo que le ofrece la empresa en relación con sus expectativas, el temor a exponer sus inconformidades, asociado al temor de despido y las necesidades económicas, lo cual da inicio a la afectación de la salud, con dolores corporales recurrentes que exigen la asistencia médica, pero que ante controles médicos, no arrojan resultados específicos de enfermedades, dado que el trabajador está somatizando su condición laboral.

A ello se le suma la exigencia y estudios de la apreciación que tienen los agentes externos que le son importantes, como la pareja, los hijos o la familia, es decir sus redes de apoyo, que también se pueden convertir en agentes estresores y en consecuencia llega la frustración. Aquí es evidente la relación factores psicosociales externos e internos, estrés laboral asociado al familiar y personal. Lo que converge en la afectación a la motivación y por ende afecta la eficacia y eficiencia del trabajador en el cumplimiento de las funciones.

Por consiguiente, se da la apatía, se agudiza la desmotivación y desinterés personal y laboral, el trabajador cae en la monotonía, se cansa de esperar un cambio, pero tampoco lo busca, se agudizan las sintomatologías físicas que había empezado a somatizar en la fase del estancamiento y llega la enfermedad o fase del quemado.

En tanto es importante anotar que de acuerdo con el decreto 1477 de 2014 por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales (2014) el síndrome de burnout es una enfermedad categorizada dentro de los trastornos mentales y de comportamiento dentro del código CIE – 10 - con el código específico Z73.0, así mismo “las principales causas de la enfermedad y factores de riesgo ocupacional están asociadas a las condiciones de la tarea” (Duran, 2009), las responsabilidades directas que implica está relacionada con la seguridad y bienestar de otras personas, a resultados que son inherentes a la responsabilidad y compromiso de los líderes, pero al final dichos resultados aparentemente son responsabilidad de uno solo; sucede generalmente de acuerdo a los roles y cargos que se asumen, en empresas del sector educativo, sociales, de la salud, de la seguridad que impliquen la protección y responsabilidad de personas dependientes, en proceso formativo, de recuperación, pacientes terminales y levantamiento de cuerpos (p. 55).

Es de anotar que aquí también “se destaca la importancia de identificar los riesgos psicosociales, para prevenir enfermedades” (Melía, y otros, 2019), ya que como es evidente la génesis de la misma está en “algunos factores de riesgo psicosocial, si se detectan a tiempo se pueden establecer estrategias de prevención, función que es inherente de responsabilidad del personal de talento humano y del encargado de programa de Seguridad y Salud en el Trabajo” (Melía, y otros, 2019).

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000: 359) el desempeño laboral “es el comportamiento del empleado en la búsqueda de objetivos fijados; éste compone la habilidad individual para lograr los objetivos” (Queipo & Useche, 2002). Y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este posee una cadena de características individuales, entre las que se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades etc. “Que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados” (Queipo & Useche, 2002).

El desempeño laboral brinda la evaluación de un puesto de trabajo y el cumplimiento de una persona, donde demuestre una serie de habilidades, motivación en hacer las cosas, capacidad de trabajo en grupo, y continua capacitación del trabajador en adquirir conocimiento y experiencia; es así, las organizaciones utilizan estos resultados en busca de mejorar sus procesos contando con un personal que cumpla con las competencias requeridas según sea la función asignada, o para mejorar los perfiles de cargos según se la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (Queipo & Useche, 2002).

Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

Se entiende como un procedimiento que involucra una metodología que permite identificar y calcular el nivel de los riesgos psicosociales para establecer medidas prevención, la ley Prevención de su Artículo. 15. 1.

1. El empresario aplicará las medidas necesarias que forman el deber general de prevención con los siguientes principios generales:

a. Evitar los riesgos.

b. “Evaluar los riesgos que no se puedan evitar” (Melía, y otros, 2019).

c. “Combatir los riesgos en su origen” (Melía, y otros, 2019).

d. Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud (Melía, y otros, 2019) .

e. “Tener en cuenta la evolución de la técnica” (Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, 2018).

f. “Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro” (Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, 2018).

g. “Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo” (Melía, y otros, 2019).

h. “Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual” (Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, 2018).

i. “Dar las debidas instrucciones a los trabajadores” (Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, 2018).

2. “El empresario tomará en consideración las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas” (Melía, y otros, 2019).

3. El empresario adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar que sólo los empleados que hayan recibido información “adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico” (Jefatura de Estado, 1995).

4. La efectividad de las medidas preventivas deberá prever las distracciones o imprudencias no temerarias que pudiera cometer el trabajador. Para su adopción se tendrán en cuenta los riesgos adicionales que pudieran implicar determinadas medidas preventivas, las cuales sólo podrán adoptarse cuando la magnitud de dichos riesgos sea sustancialmente inferior a la de los que se pretende controlar y no existan alternativas más seguras (Jefatura de Estado, 1995).

5. Podrán concertar operaciones de seguro que tengan como fin garantizar como ámbito de cobertura la previsión de riesgos derivados del trabajo, la empresa respecto de sus trabajadores, los trabajadores autónomos respecto a ellos mismos y las sociedades cooperativas respecto a sus socios cuya actividad consista en la prestación de su trabajo personal (Jefatura de Estado, 1995).

“Los efectos negativos para la seguridad y salud de trastornos cardiovasculares, inmunitarios, incluso algunas contracturas y dolores de espalda pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo” (Melía, y otros, 2019). Los riesgos psicosociales cuentan con criterios importantes como lo son:

- “Riesgo relacionado con la organización general del trabajo, se destaca la comunicación, participación, turnicidad, estilo de liderazgo o cambios tecnológicos” (Observatorio de riesgos psicosociales UTG, 2012).
- “Los Riesgos relacionados con las tareas específicas de cada colaborador, se destaca, la autonomía, atención, definición del rol, contenido de la tarea, formación para el puesto o presión de tiempo” (Observatorio de riesgos psicosociales UTG, 2012).
- “Los Riesgos relativos con la interacción sociales de los colaboradores, se destacan las relaciones personales y de trabajo, y las relaciones entre los empleados y personas relevantes externas a la empresa como los clientes o los proveedores” (Observatorio de riesgos psicosociales UTG, 2012).

“En la evaluación de los factores psicosociales encontramos” (Jímenez & Báez león, 2010) fases como, identificación de los riegos, metodología aplicable para la exploración, planificación y “realización del trabajo en el punto laborado, evaluación de resultados” (Duran, 2009) y suministro de un informe, “programa de intervención y por último el seguimiento y control de las medidas adoptadas” (Melía, y otros, 2019).

La necesidad de evaluar riesgos psicosociales surge de las transformaciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas que impactan las diferencias del empleo y de las organizaciones del siglo XXI. Se ha evidenciado la incidencia “de las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores y el estrés es reconocido como una de las principales causas de enfermedades labor” (Melía, y otros, 2019). En consecuencia, surge un creciente interés político

por proteger la salud y el bien estar de los colaboradores, en el que las medidas de e preventivas e intervención en salud laboral empiezan a jugar un papel significativo en las organizaciones (Universidad Autónoma de Madrid, 2010).

“Los riesgos psicosociales llevan efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés” (Jímenez & Báez león, 2010). Como lo menciona la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), “las respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, esto quiere decir que los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores” (Jímenez & Báez león, 2010).

“Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores” (Melía, y otros, 2019).

“Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo” (Jímenez & Báez león, 2010), tiene reacción con efectos principales mayores. El maltrato en el trabajo como: “violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan el funcionamiento de la persona que labora” (Jímenez & Báez león, 2010). “En relación de los riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su

globalidad repercuten a la totalidad de la organización del propio estilo de vida” (Jímenez & Báez león, 2010).

Talento humano.

Desde la perspectiva anterior se observa la importancia en la administración del talento humano, sin embargo, para empezar, es importante dejar claro, que la terminología talento hace referencia Según el diccionario RAE, citado por Alles (2007, P. 29) a los dones y capacidades naturales con las que nace el ser humano. Así mismo define el concepto competencia, como las características de personalidad del ser humano, asociadas a los comportamientos que conllevan al éxito de un trabajador en el desempeño dentro de una empresa. Es decir, está agrupado a la inteligencia, donde vale la pena destacar a “la teoría de las inteligencias múltiples” de Howard Gardner, que establece el ser humano que nace con un potencial, que se va desarrollando en la manera en que el medio le va proporcionando las herramientas, para poder responder a las demandas emocionales, laborales y personales con una serie de habilidades blandas y gerenciales.

Dejando claro que el talento humano implica las habilidades y destrezas que cada individuo tiene y desarrolla en la medida en que crece, interactúa en los diversos entornos, así mismo está asociado a los niveles de formación y desarrollo de sus propias habilidades.

Para este caso se trabajará el tema del talento humano solo desde la perspectiva laboral, es decir, desde el desempeño de los trabajadores en el trabajo, la función que debe cumplir el

área de talento humano en una empresa, que implica la búsqueda de estrategias que permitan potenciar al máximo la capacidad laboral de los trabajadores y optimizar su desempeño en el trabajo, partiendo de la premisa de reducir los riesgos psicosociales, el estrés laboral y presencia de enfermedades como el síndrome de burnout que afectan de manera significativa el desempeño laboral.

Para potenciar el talento humano Alles, (2007) propone unir los conceptos talento y competencias, considerando que el talento es necesario para cumplir las funciones laborales específicas y así mismo es necesario desarrollar las competencias para hacerlo con eficacia y que los dos conceptos pueden llegar a ser medibles. (p. 15). Es decir, desde talento humano se debe propender por desarrollar las competencias de los trabajadores. “Teniendo en cuenta el objetivo principal del área de desarrollo humano es identificar el potencial de sus trabajadores” (Melía, y otros, 2019), identificando sus motivaciones e intereses, intervenirlos en base a ellas para potenciar sus habilidades y destrezas logrando su bienestar y el de la empresa.

Tan sencillo como un trabajo recíproco donde la empresa se preocupa por el bienestar integral del empleado, el empleado trabaja en pro de la productividad de la empresa; ahora bien, ante dicha situación, la responsabilidad tanto del trabajador, como del empleador debe ser recíproca, el trabajador se ve beneficiado con unas demandas laborales acordes a su perfil y competencias, se le garantizan sus derechos como trabajador y el empleador recibe un buen servicio por parte del empleado que le aporta al crecimiento de su empresa; Para ello, Alles (2007, p. 39 - 40) plantea trabajar las capacidades en el plano de los conocimientos, las destrezas y las competencias, “teniendo en cuenta la capacidad de adaptación al cambio” (Melía, y otros,

2019), la flexibilidad, el autocontrol, la autonomía, la constancia en los aprendizajes, y el compromiso asociado a la motivación y a los conocimientos.

En consecuencia, lo que propone es identificar las motivaciones e intereses del trabajador, su talento y nivel de competitividad en relación con el conocimiento y experticia, además del perfil profesional, y de esta forma establecer los lugares de trabajo, que respondan a la satisfacción del empleado para generar un óptimo desempeño de trabajo y por consiguiente, optimizar la productividad de la empresa.

Respecto a lo anterior, David McClelland (1999) citado por Alles (2007, P. 42- 44), establece los logros, el poder y la pertenencia como “tres sistemas de motivación humana” (Remolina López & Ochoa Reyes, 2018), “importantes para el desarrollo de las competencias y el talento humano. La primera hace referencia a la eficiencia respecto a una meta o cumplimiento de responsabilidades” (Remolina López & Ochoa Reyes, 2018), la satisfacción que genera el logro, seguida del poder asociada a la competitividad y la necesidad de reconocimiento, que conlleva a la necesidad de pertenencia es decir de pertenecer un grupo de personas y ser aceptado de manera asertiva.

Marco legal

En el Marco legal colombiano, se establecen por ley normas, las cuales las empresas están obligadas a cumplir según sea su actividad económica y sus procesos de producción; estas normas buscan reducir el impacto no solo en la afectación a la salud física, sino también mental de la clase trabajadora. La normatividad colombiana respecto al sistema de seguridad y salud en el trabajo ha evolucionado y se ha enfocado conforme a las necesidades de la realidad social y económica de las empresas, en la que se ha desarrollado la siguiente normativa:

Ley 9 de 1979, ley marco de salud ocupacional en Colombia, para preservar y conservar la salud de los individuos en su ejercicio laboral.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral, es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante programas del Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, con el propósito de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad laboral en Colombia.

Ley 1010 de 2006, establece la definición y modalidades de acoso laboral, entendiendo este como: actividad persistente y demostrable, ejercida sobre un colaborador por parte del empleador, encaminada a influir temor, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar estrés, desmotivación o un porcentaje de rotación laboral en una organización.

Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales, el cual es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los colaboradores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejercen.

Decreto 614 de 1984 artículo 2 literal c, señala como objeto de la salud ocupacional, 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 y colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto ley 1295 de 1994, determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos profesionales que es el conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger, atender y controlar los efectos que puedan ocasionar el Accidente de trabajo y la Enfermedad profesional.

Decreto 1477 de 2014, Por la cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Tabla de enfermedades laborales que pueden originarse por agentes psicosociales.

Decreto 1072 de 2015 Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, siendo el medio a través del cual se estructuran los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado.

Decreto 0472 de 2015 Por el cual se reglamentan los criterio de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.

Resolución 2400 de 1979 Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo, con el objetivo de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades laborales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los colaboradores en su ejercicio laboral.

Resolución 1016 de 1989 artículo 10 numeral 12, estipula las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención, protección y control de enfermedades generadas por los Riesgos Psicosociales.

Resolución 1401 del 2007 por la cual se establecen estrategias para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

Resolución 2013 junio 6 de 1986 actualizada en el 2019 Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

Resolución 2346 de 2007, Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas laborales.

Resolución 2646 de julio de 2008, Por la cual 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, reglamentado por el Decreto 1072 de 2015.

Resoluciones 652 y 1356 de 2012, Establecen la obligación de conformar un Comité de Convivencia Laboral. El comité de convivencia laboral busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

Resolución 0312 de 2019 por la cual se disponen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad en el trabajo (SG-SST).

Resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Marco Metodológico de la Investigación

El presente proyecto se desarrolló mediante el enfoque y paradigma de investigación cuantitativo, empírico - analítico, ya que se utilizaron datos estadísticos, se realizó un proceso de análisis secuencial, deductivo y objetivo de la realidad; lo que permitió la generalización de los resultados de acuerdo a las variables y la precisión en el análisis de los mismos, Hernández S, Fernández C, & Baptista L (2010, P. 45-46).

El método de investigación es el correlacional, en tanto se miden las variables, se establece la relación entre las mismas y como una variable puede afectar la otra generando un cambio. Para este caso se establece la relación de las variables de factor de riesgo psicosocial identificadas y analizadas, con relación a las variables de la evaluación de desempeño y sus resultados, además de cómo éstas influyen en el absentismo laboral e índice de incapacidades de los trabajadores de la Empresa de Fabricación de Carrocerías, sede Dosquebradas.

Fases de la Metodología (Una por cada objetivo específico)

Fase 1. Análisis de Resultados de la Batería de Riesgos Psicosociales

- Se solicitó mediante oficio, permiso a la empresa para realizar la investigación, información requerida para el proceso y autorización para el análisis de la misma.
- Para el alcance de primer objetivo se realizó análisis estadístico de los resultados de Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; se analizaron

todos los resultados de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial forma B, extralaboral y de estrés. El cuestionario forma A no se analizó, dado que los resultados de la batería no tenían discriminada esta información para la sede Dos Quebradas.

- Para el análisis estadístico de las fuentes primarias, se utilizó la herramienta ofimática de Excel. Con relación a los factores de riesgo psicosocial se delimitaron los ítems con mayor porcentaje en riesgo alto (superan el 50%), para atención prioritaria y se sumaron los porcentajes de medio y alto (superan el 50%), para determinar cuáles requieren intervención de acciones preventivas, también se tuvieron en cuenta los ítems con un alto porcentaje en riesgo bajo.

Fase 2. Análisis de Resultados de la Evaluación de Desempeño

- Para el alcance del segundo objetivo se realizó análisis estadístico de los resultados de la evaluación de desempeño laboral y la base de datos de absentismo laboral e incapacidades.
- Para el análisis de evaluación de desempeño, se le dio el siguiente rango de valoración a los criterios: (1.0 – 3.0) BAJO, (3.1 – 4.0) MEDIO, (4.1 – 5.0) ALTO.
- Para hacer el análisis de absentismo laboral, se hizo trazabilidad de la base de datos donde registran 1213 incapacidades reportadas a nivel nacional, con la base de datos de la evaluación de desempeño, para lo cual se utilizó esta formulación predetermina ($=BUSCARV(...)$), lo que permitió establecer la cantidad de incapacidades presentadas en la sede dos quebradas y cantidad de trabajadores reportados.

- Posteriormente se realizará el análisis de correlación entre los resultados y análisis estadístico de los factores de riesgo psicosocial identificados como prioritarios, en relación con el análisis de la evaluación de desempeño laboral y los casos de absentismo laboral asociados a enfermedades generales y/o laborales, determinando la correlación con el desempeño laboral. Es de anotar que este análisis se realizó bajo criterios estadísticos, marco teórico y marco legal vigente del Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo.

Fase 3. Diseño Estrategia de Intervención.

- Para el alcance del tercer objetivo se establecieron estrategias de intervención, teniendo en cuenta los resultados de las fases anteriores, el marco teórico de riesgos psicosociales, desempeño laboral, condiciones laborales, talento humano, desarrollo de competencias.

Instrumentos (avalados internacionalmente) o prueba piloto y validación de expertos (si es diseñado por el estudiante).

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de Protección social, (2010).

Formato evaluación de desempeño, implementado por la empresa que aporta la información.

Formato de los Instrumentos

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma B. (Ver Anexo 1)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. (Ver Anexo 2)
- Cuestionario para la evaluación del estrés. (Ver Anexo 3)
- Ficha de datos generales. (Ver Anexo 4)
- Formato evaluación de desempeño, implementado por la empresa. (Anexo 5)

Consentimiento Informado

- Carta de aceptación de consultoría. (Ver Anexo 6)
- Carta para sustentación estudiantes. (Ver Anexo 7)
- Certificado de calidad consultoría. (Ver Anexo 8)

Población

La población objeto de estudio corresponde a 892 Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías, (fundada en 1946) con la siguiente caracterización demográfica de acuerdo a los resultados de la ficha de datos generales de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, otorgada por el responsable del Sistema de Seguridad y Salud de la empresa.

Respecto al género el 89% de la población corresponde al género masculino, el 10% al femenino y un 1% se reporta sin dato. Así mismo en relación a la edad el 54% no supera los 29

años de edad, el 29% oscila entre los 30 y 39 años, el 13% oscila entre los 40 y 49 años y tan solo el 4% supera los 50 años de edad.

En relación al nivel de escolaridad, el 52% de la población tiene el bachillerato completo, el 26% técnico y/o tecnológico, el 6% son profesionales, el 4% formación profesional sin terminar, el 1% primaria completa, el 1% sin ningún nivel de estudios y un 1% con post grado completo.

Del estrato socioeconómico, de acuerdo a los servicios públicos, el 42% corresponden al estrato 2, el 26% al estrato 3, el 23% al estrato 1, el 5% no sabe, el 4% al estrato 4 y el 1% al estrato 6.

Con relación a estado civil el 47% reporta soltero, seguido de unión libre con un 32%, casado 17%, separado 3% y un 1% divorciado.

Respecto al tiempo de labores de los trabajadores en la empresa, el 54% no alcanza el año de antigüedad, el 18% oscila entre los 3 y los 5 años de antigüedad, un 10% entre 6 y 10 años de antigüedad, otro 10% reporta 11 años o más y un 8% entre 1 y 2 años de antigüedad.

En relación al tiempo en el cargo, el 57% tiene menos de un año, el 19% entre 3 y 5 años, el 11% entre 1 y 2 años, el 9% entre 6 y 10 años y tan solo el 4% 11 años o más.

Muestra

La muestra poblacional corresponde a la sede Quebradas Risaralda, donde realizan actividades de ensamble, manipulación de plásticos, fibra de vidrio, soldadura y mantenimiento.

De acuerdo con la batería de riesgos psicosociales la muestra es de 92 trabajadores. Es de anotar que, respecto a la ficha sociodemográfica de la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la empresa, el informe solo lo presenta de manera general, no lo clasifica por sedes, como lo hace en el caso de los ítems de los factores riesgo psicosocial. Es decir que el informe no tiene caracterizada la población por sedes.

De mismo sucede con el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A, dado que los resultados entregados no están discriminados por sedes.

De acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño laboral, suministrada por la empresa, la muestra es de 115 trabajadores, teniendo en cuenta que hay población flotante, la rotación de personal con la sede principal ubicada en Pereira y las necesidades del servicio de acuerdo a los requerimientos de producción. De esta muestra poblacional el 88% corresponden al género masculino y el 12 % al género femenino.

Respecto a la base de datos de reporte de incapacidades y absentismo laboral la muestra poblacional es la misma de evaluación de desempeño, 115 trabajadores de los cuales 17 presentaron absentismo laboral, con 34 casos de incapacidades reportadas.

Criterios de Inclusión población a la cual fueron aplicados los instrumentos de evaluación de la batería de factores de riesgo, evaluación de desempeño y población que presento incapacidades.

Criterios de Exclusión No hay criterios de exclusión.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

La empresa de Fabricación de Carrocerías, con sede Dosquebradas, entrego al grupo de estudiantes investigadores, informe diagnóstico de riesgo psicosocial (resultados de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial) con fecha 31 de julio de 2019, resultados de la evaluación de desempeño laboral de la sede Dosquebradas y base de datos con registro de incapacidades reportadas.

Fuentes Secundarias

Las fuentes de información Secundaria para esta investigación la conforman el estado del arte con trabajos e investigaciones relacionados con factores en riesgo psicosocial, como base de análisis y comparación que soportan el direccionamiento del proyecto de investigación y poder hacer una relación verificada con los documentos existentes.

Fuentes Terciarias

Las fuentes de información consultadas en el marco teórico en literatura especializada, nos lleva a la confiabilidad de la información para el proyecto de investigación, de igual manera toda la normatividad vigente en Seguridad y Salud en el trabajo, relacionado en temas con los factores de riesgo Psicosocial.

Cronograma

Cronograma del Proyecto

Tabla 1

Cronograma del Proyecto

Fases del Proyecto	Actividad	Fecha			
		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Fase 1	Análisis de Estudios realizados mediante observación	X			
	Recopilación de información documentada del instrumento de la Batería de riesgo Psicosocial	X			
	Análisis de la información recolectada	X			
Fase 2	Recopilación de la información documentada de la Evaluación de desempeño		X		
	Análisis de la información recolectada		X		
	Análisis de correlación entre los resultados de los factores de riesgo psicosocial identificados en el instrumento de la batería de riesgo psicosocial en relación con el análisis de la evaluación de desempeño		X	X	
Fase 3	Diseño de estrategia de intervención				X

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto.

A continuación, se presenta la proyección del presupuesto del proyecto Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías

Tabla 2

Presupuesto del proyecto de Investigación

Fase	Fecha de entrega	Costo \$
Fase de Caracterización	Agosto/10/20	\$ 80.000
Fase de Identificación y Priorización de Riesgos	Agosto/24/20	\$450.000
Fase de Documentación	Octubre/15/20	\$1.500.000
Recursos Humanos Estudiantes Universidad ECCI		\$3.000.000
Imprevistos Formulación e implementación		\$500.000
Total Proyecto		\$5.930.000

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo con la investigación realizada para el análisis de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de la empresa de fabricación de Carrocerías Sede Dos Quebradas y para el alcance de los objetivos planteados se presentan los siguientes resultados en tres fases.

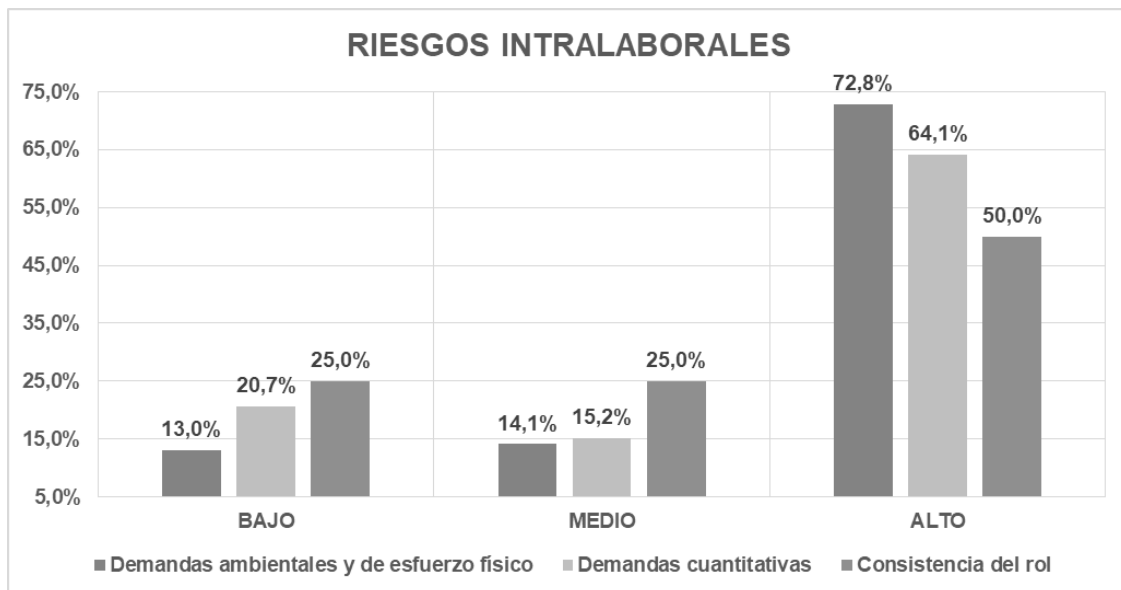
Fase 1. Análisis de resultados de la batería de riesgos psicosociales

De acuerdo con los resultados de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se encontró que los riesgos psicosociales a los que más están expuestos los trabajadores de la Empresa de Fabricación de Carrocerías, sede Dosquebradas son los siguientes:

En riesgo alto para intervención prioritaria

De los riesgos *intra laborales*, de acuerdo con el análisis estadístico se observa que del 100% (92) de la población se encuentran en riesgo alto con relación a la dimensión “Demandas de trabajo” ítem “Demandas ambientales y de esfuerzo físico” un 72,8% (67), seguido del ítem “Demandas cuantitativas” también en riesgo alto con un 64,1% (59) y el ítem “Consistencia de rol” un 50% (46) de la población que requiere intervención prioritaria. (Ver gráfica 4)

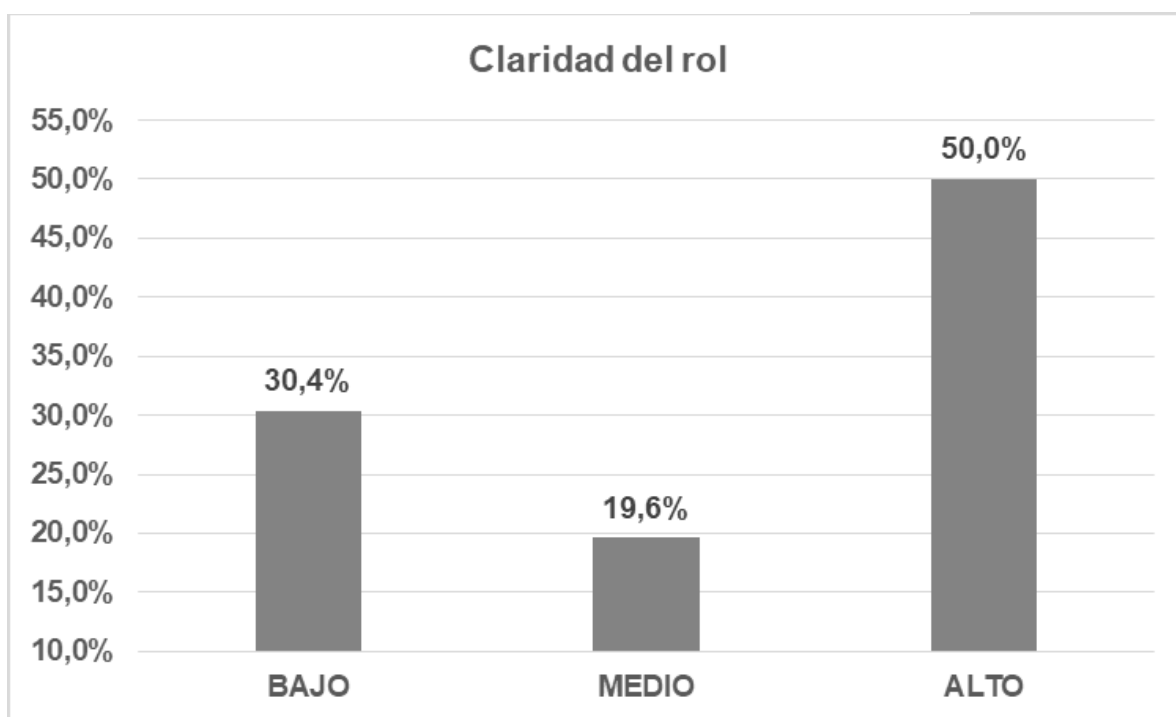
Gráfica 4 Riesgos Intralaborales



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la dimensión “Control sobre el trabajo” ítem “claridad del rol” el 50% (41) de los trabajadores presenta riesgo alto, seguido de un 19,6% (18) con riesgo medio, por lo cual se también se requiere intervención prioritaria y con inmediatez dando cumplimiento al sistema de vigilancia epidemiológica, para el 50% de la población identificada en alto riesgo bajo el ítem descrito. (Ver gráfica 5).

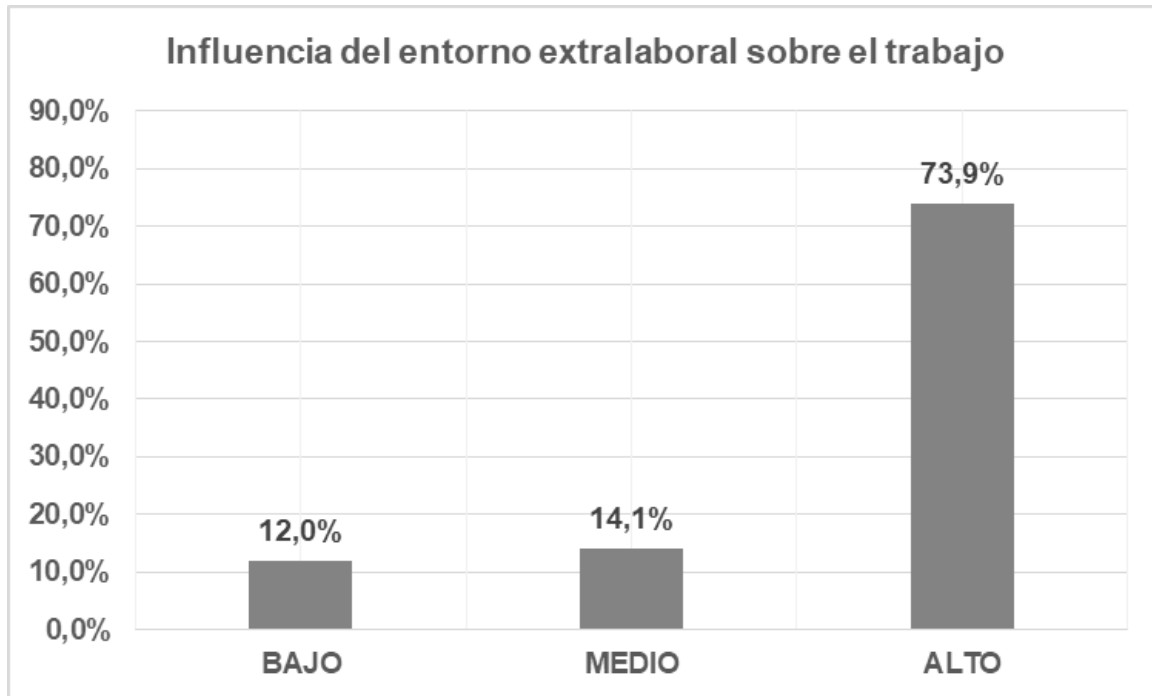
Gráfica 5 Claridad del Rol



Fuente: Elaboración propia

De los riesgos *extra laborales*, con relación al ítem “Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo” el 73,9% (68) de los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo alto. (Ver gráfica 6)

Gráfica 6 *Influencia del Entorno Extralaboral Sobre el Trabajo*

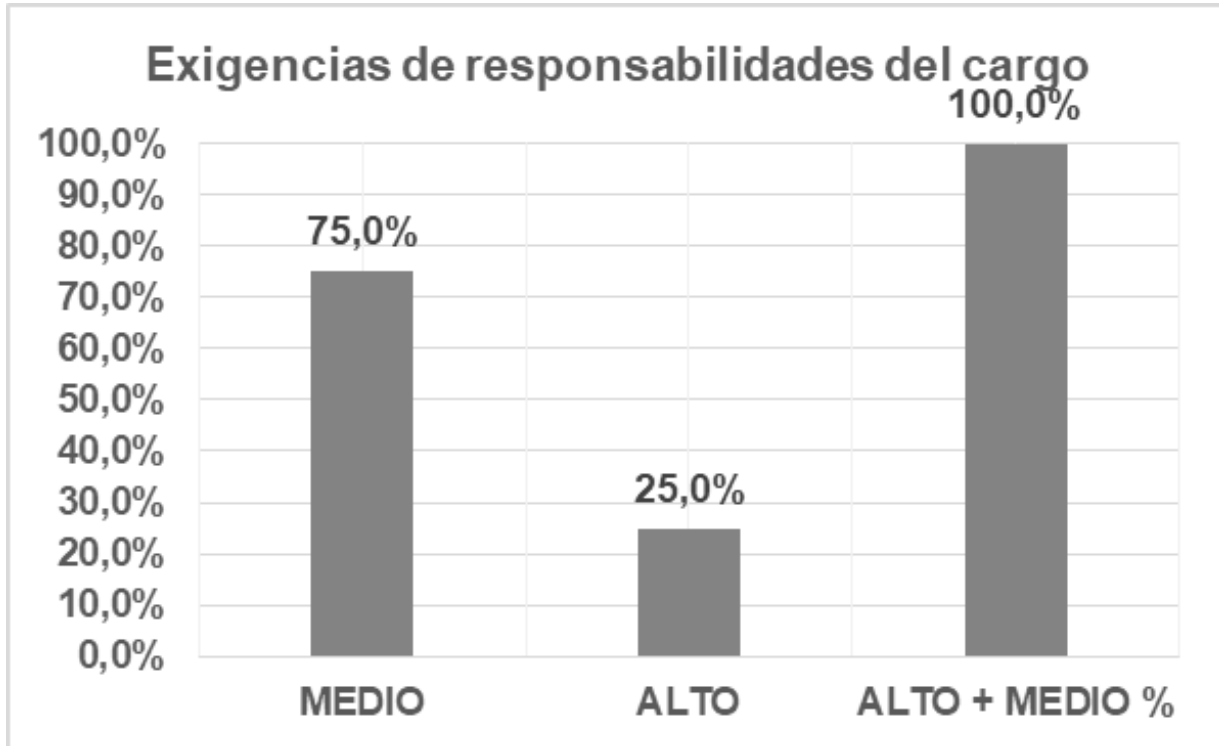


Fuente: Elaboración propia

Dimensiones e ítems en riesgo medio –moderado y alto para acciones de intervención y prevención.

En base a los riesgos intra laborales, dimensión “Demandas de trabajo” ítem “exigencias de responsabilidad del cargo” el 75% (69) de los trabajadores se encuentra en riesgo medio y 25% faltante en riesgo alto, lo que evidencia la necesidad de atención y acciones de intervención y prevención de afectaciones a la salud. (Ver gráfica 7).

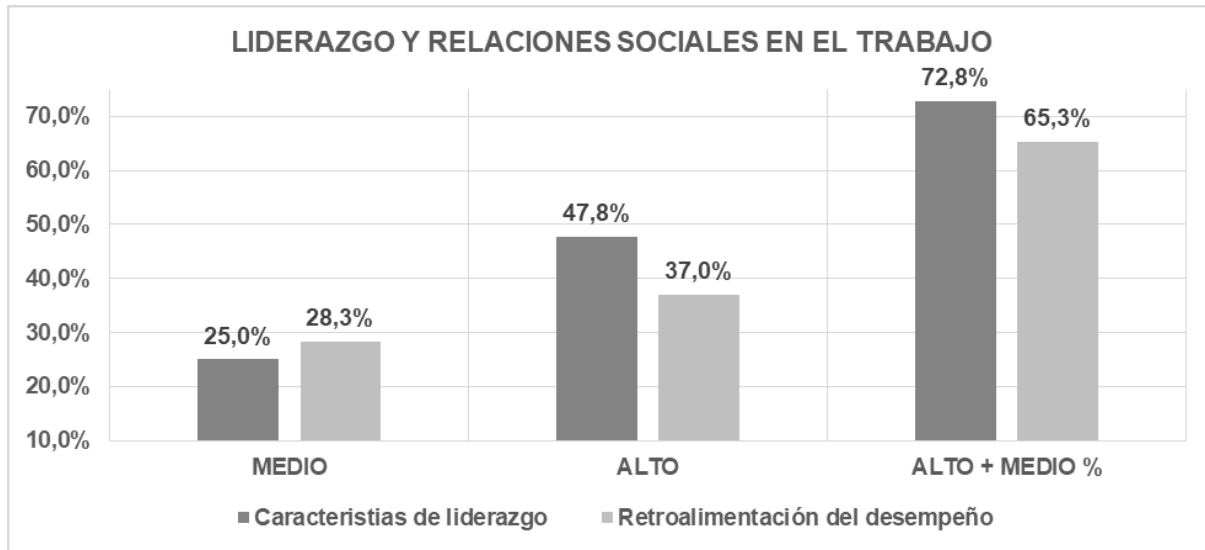
Gráfica 7 Exigencias de Responsabilidades del Cargo



Fuente: Elaboración propia

De la dimensión “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, ítem, características del liderazgo el 47,8% (44) de la población presenta riesgo alto y el 25% (23) riesgo medio, lo que da un total de un 72,8% (67) de trabajadores que requieren acciones preventivas; seguido del ítem “Retroalimentación del desempeño” con un 37 % (34) en riesgo alto y un 28,3% (26) en riesgo medio, para un total de un 65,3% (60) de la muestra poblacional que requiere retroalimentación con relación al desempeño de sus funciones. (Ver gráfica 8).

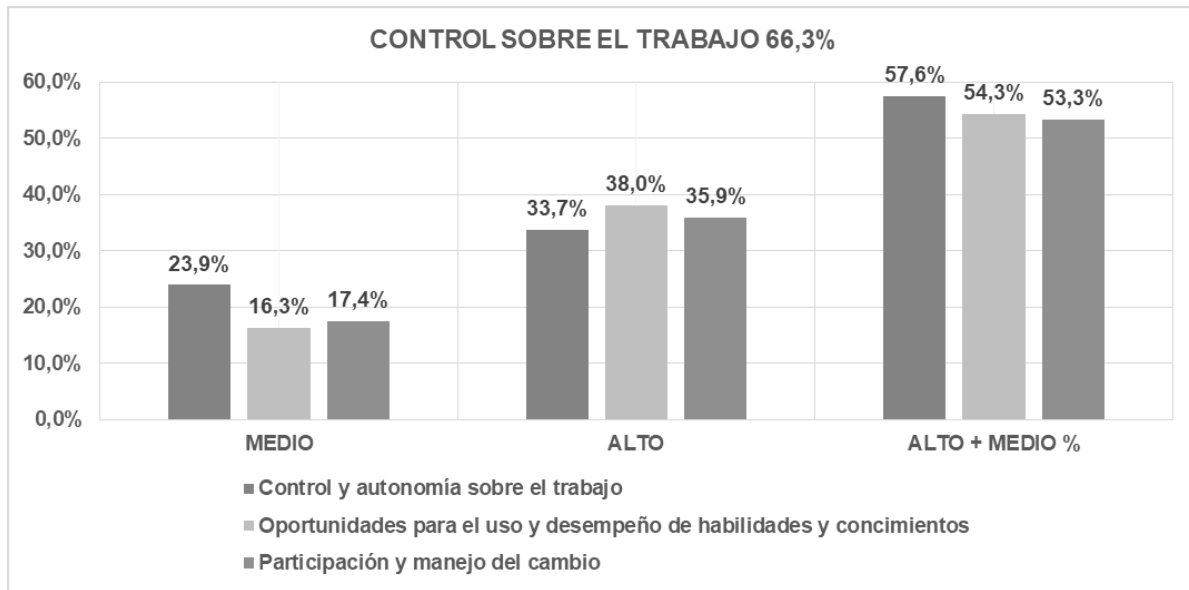
Gráfica 8 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la dimensión “Control sobre el trabajo” de manera global, el 66,3% de los trabajadores se encuentran entre riesgo medio y alto. Ya de manera específica, del ítem “Control y autonomía” el 33,7% (31) se encuentra en riesgo alto y el 23,9 % (22) en riesgo medio, para un total de un 57,6% (53) de la población que requiere la intervención con acciones preventivas; del ítem “Oportunidades para el uso y desempeño de habilidades y conocimientos” se encuentra en riesgo alto el 38% (35) y en riesgo medio el 16,3% (15) para un total del 54,3%; del ítem “Participación y manejo del cambio” el 35,9% (33) se encuentran en riesgo alto y el 17,4 % (16) en riesgo medio, para un total del 53,3% (49). Por consiguiente, es evidente la necesidad de intervención y prevención de situaciones que puedan afectar la salud de los trabajadores. (Ver gráfica 9).

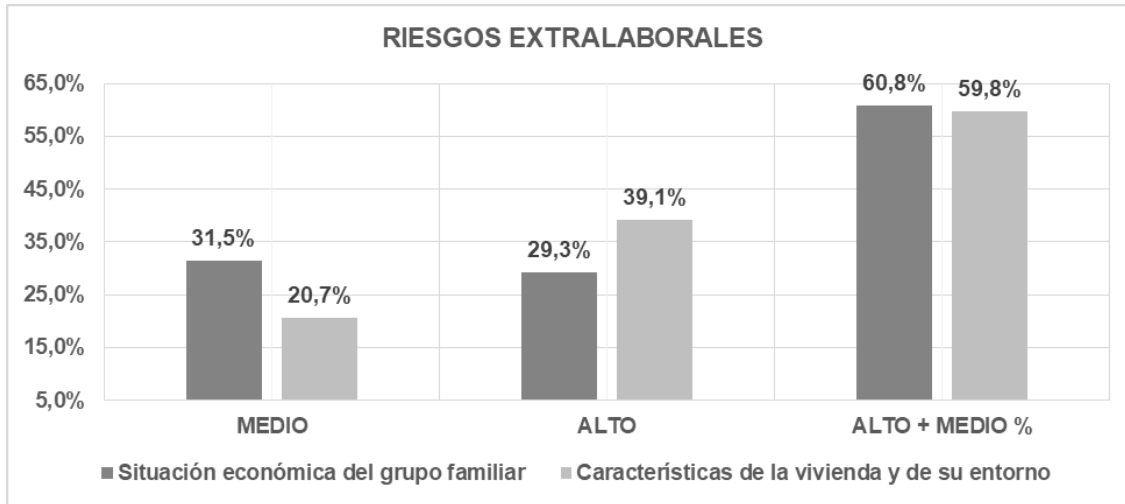
Gráfica 9 *Control Sobre el Trabajo*



Fuente: Elaboración propia

De los riesgos *extra laborales* ítem “Situación económica del grupo familiar” el 31,5% de los trabajadores presentan riesgo medio, es decir moderado, seguido del 29,3% (27) que presenta riesgo alto, lo que conlleva a que un 60,8% (56) de la población requiera intervención de acciones preventivas. Así mismo del ítem “características de la vivienda y de su entorno” el 39,1% (36) de la población se encuentra en riesgo alto, seguido del 20,7% (19) con riesgo medio, para un total de un 59,8% (55) de la población que requiere acciones preventivas. (Ver gráfica 10).

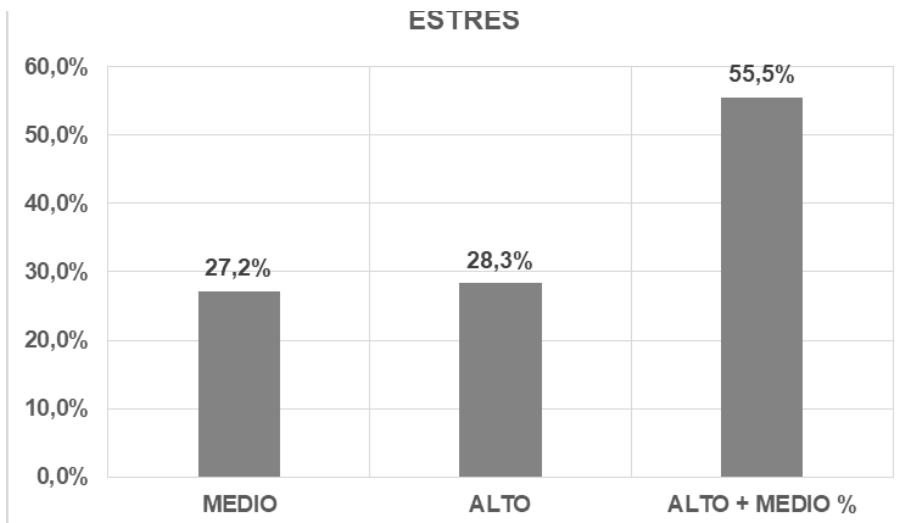
Gráfica 10 *Riesgos Extralaborales*



Fuente: Elaboración propia

Con relación al ítem estrés, el 28,3% (26) de los trabajadores presentan riesgo alto, seguido del 27,2% (25) con un nivel de riesgo medio, lo que conlleva a que un 55,5% (51) de la población requiera intervención con acciones preventivas con el fin de evitar enfermedades laborales como el estrés o síndrome de burnout. (Ver gráfica 11).

Gráfica 11 *Estrés*



Fuente: Elaboración propia

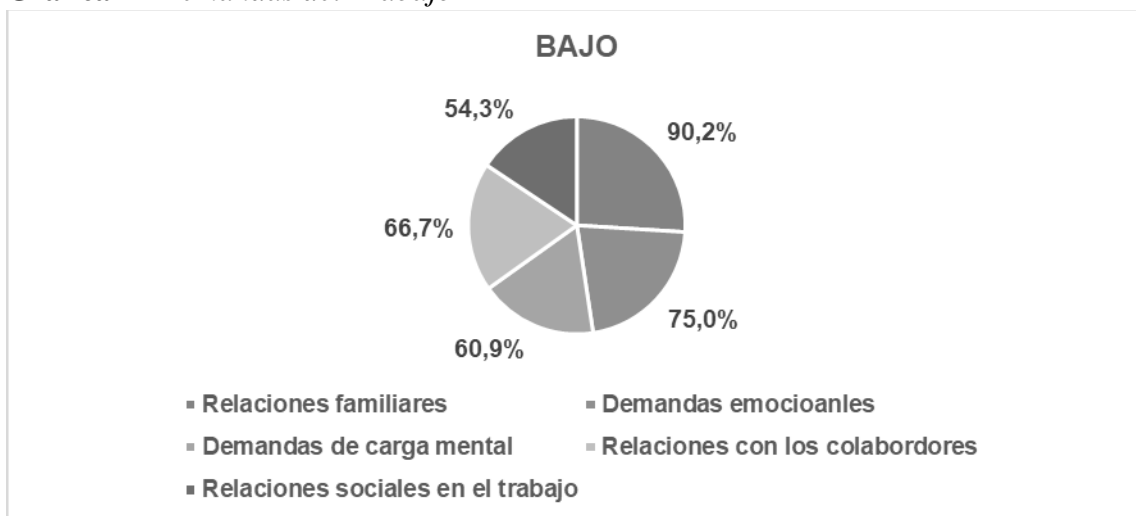
Dimensiones e ítems en riesgo bajo, que favorecen la salud de los trabajadores.

De los riesgos extra laborales ítem “Relaciones familiares” el 90,2% (83) de los trabajadores tienen nivel de riesgo bajo, lo cual indica que para esta muestra poblacional la familia es fundamental y sus relaciones con la misma es estable.

De los riesgos intra laborales, con relación a la dimensión “Demandas del trabajo” ítem “Demandas emocionales” el 75% (69) de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo bajo y del ítem “Demandas de carga mental” el 60,9% (56) también en bajo riesgo.

Dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, ítem “Relaciones con los colaboradores” el 66,7% (61) de la población está en riesgo bajo, y en el ítem “Relaciones sociales” el 54,3% (50). Lo que indica que existe una buena comunicación y un óptimo ambiente laboral entre los colaboradores al interior de la empresa. (Ver gráfica 12).

Gráfica 12 Demandas del Trabajo

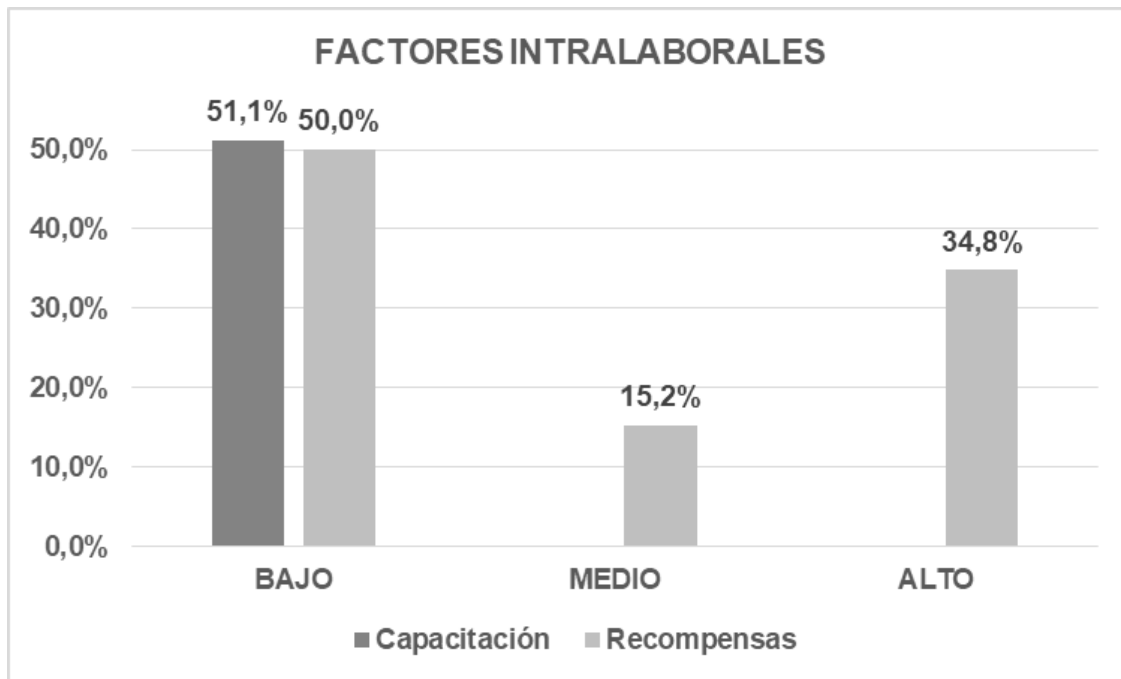


Fuente: Elaboración propia

De la dimensión “Control sobre el trabajo” ítem “Capacitación” el 51,1% (47) presentan bajo riesgo; lo cual evidencia que la empresa mantiene en constante capacitación y formación a sus colaboradores. No obstante, de acuerdo con la ficha sociodemográfica, se observan bajos niveles de formación profesional.

Con relación a la Dimensión “Recompensas” de manera global el 50% (46) de la población reporta riesgo bajo, seguido de un 34,8 (32) en riesgo alto y un 15,2% (14) en riesgo medio. (Ver gráfica 13).

Gráfica 13 Factores Intralaborales



Fuente: Elaboración propia

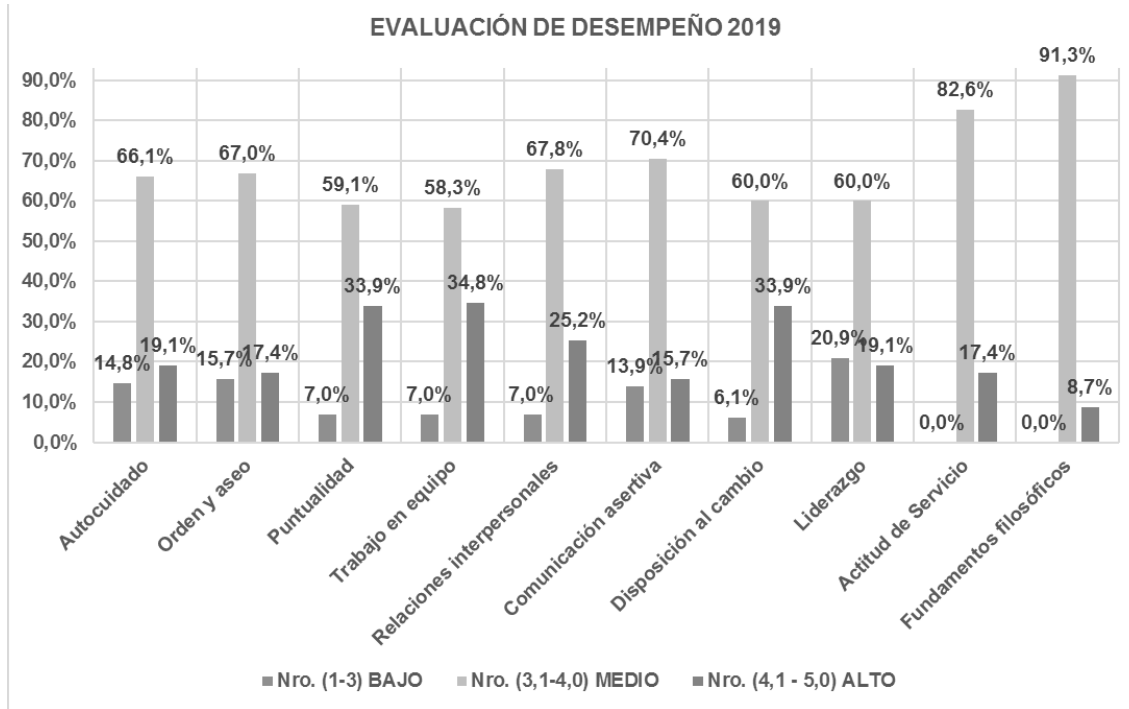
De acuerdo con estos últimos resultados, se observa que en estos ítems la empresa ha venido realizando actividades y/o capacitaciones orientadas al bienestar del recurso humano. No obstante, debe seguir trabajando en ello a manera de promoción de la seguridad y salud de los trabajadores.

Fase 2. Análisis de resultados de la evaluación de desempeño

Analizada la evaluación de desempeño, los criterios de evaluación y los resultados, se encontró que está orientada a evaluar las competencias actitudinales de los trabajadores, en su mayoría de ítem y/o criterios; con solo un criterio que evalúa conocimiento de la cultura organizacional, este hace referencia a los fundamentos filosóficos, criterio del cual el 91,3% (105) de los 115 trabajadores evidencia un nivel medio de conocimiento. (Ver gráfica 14).

Con relación a las competencias actitudinales, los resultados de la evaluación mostraron una constante en el rango de calificación medio (3.1 – 4.0), para todos los criterios, en el siguiente orden estadístico: para el criterio “Actitud de servicio” el 82,6% (95), comunicación asertiva con un 70,4% (81), relaciones interpersonales con un 67,8% (78), orden y aseo 67 % (77), autocuidado 66,1% (76), liderazgo 60% (69), disposición al cambio 60% (69), puntualidad 59,1% (68) y trabajo en equipo 58,3% (67). (Ver gráfica 14).

Gráfica 14 Evaluación de Desempeño 2019



Fuente: Elaboración propia

Es de anotar que la evaluación de desempeño no evalúa habilidades y/o competencias aptitudinales, es decir los roles de responsabilidad.

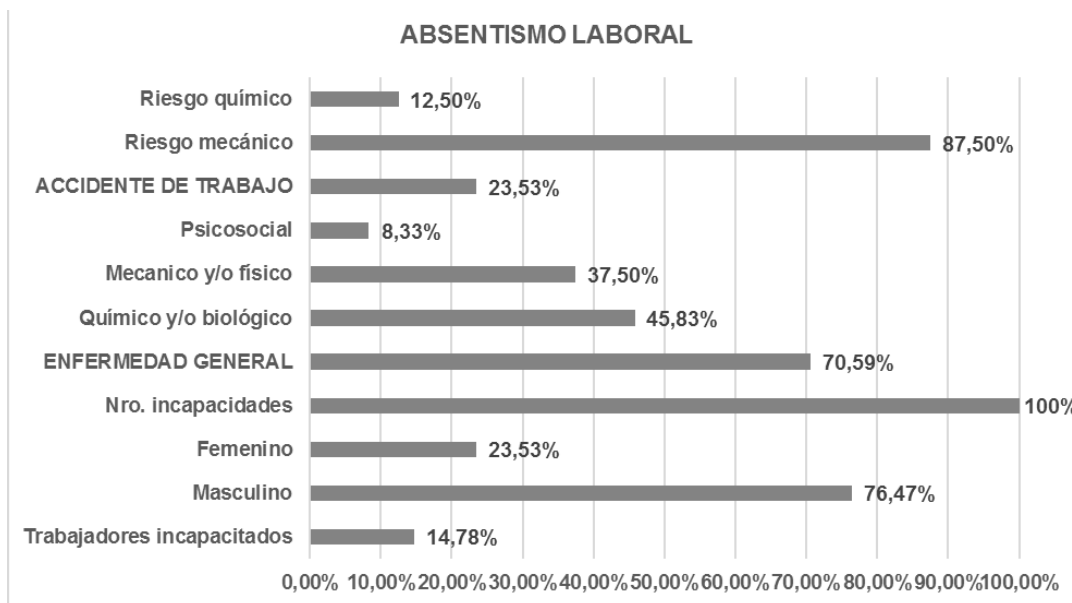
Análisis de base de datos de absentismo laboral e incapacidades.

Se encontró que, de los 115 trabajadores de la sede dos quebradas a la cual se le aplicó la evaluación de desempeño, el 14.78% (17) de los trabajadores ha reportado incapacidad. De los cuales el 76.47% (13) corresponden al género masculino y el 23.53% (4) al género femenino. No obstante, se observa que en algunos casos las incapacidades son una constante para los trabajadores ya que se reportaron 34 incapacidades, durante la vigencia del 2019.

De las 34 incapacidades el 70.59% (24) se reportan como enfermedad general. Es de anotar que, aunque se reportaron como enfermedad general presentan una connotación asociada a los riesgos psicosociales, físicos, mecánicos, químicos y/o biológicos, así como a los cargos que desempeñan los trabajadores, como son: operario de fibra de vidrio, soldador y conductor; y al área de trabajo como lo es: ensamble, plásticos, vidrios y mantenimiento. Por lo cual de acuerdo a la descripción del código diagnóstico de las incapacidades (fracturas, síndrome de articulación, diarrea funcional e infecciosa, epicondilitis, bronquitis aguda, infección viral) se asociaron a los riesgos de higiene y seguridad industrial, obteniendo los siguientes datos estadísticos: 45.83% asociado al riesgo biológico y/o químico, seguido del 37.50% al riesgo mecánico y/o físico, 8.33% al riesgo psicosocial. (Ver gráfica 15).

El otro 23.53% (8) de las incapacidades fueron reportadas por accidente de trabajo; de las cuales 7 están asociados a factores de riesgo mecánico y 1 a riesgo químico. (Ver gráfica 15).

Gráfica 15 *Absentismo Laboral*



Fuente: Elaboración propia

Análisis de correlación

Realizado el análisis individual de cada una de las fuentes de información primaria y su correlación, se encontró una estrecha relación entre los factores de riesgo psicosocial intra laborales ítems “*liderazgo*”, “*control y autonomía*”, “*participación y manejo del cambio*” en nivel de riesgo medio - moderado con relación a los criterios de “*liderazgo*”, “*puntualidad*” y “*disposición al cambio*” de la evaluación de desempeño que reporta un rango de calificación medio.

De los factores de riesgo psicosocial en un nivel de riesgo Alto, con necesidad de atención prioritaria, también se encontró una estrecha relación de los ítems: “*Demandas ambientales y de esfuerzo físico*”, “*Demandas cuantitativas*”, “*Consistencia de rol*” y “*claridad del rol*”, con el desempeño laboral, evidenciado en los resultados del análisis de la base de datos de absentismo laboral, causas de las incapacidades y descripción del código diagnóstico de las mismas que reporta accidentes laborales asociados a riesgos químicos y mecánicos. Ya que el desconocimiento de las funciones y los roles, asociado a las demandas física, ambientales y cuantitativas, así como la rotación del personal, especialmente cuando se trata de manejo de maquinaria y actividades de alto riesgo como las que desempeñan los colaboradores de la sede Dosquebradas, pueden conllevar al aumento de los factores de riesgo psicosocial, asociados a los accidentes laborales, lesiones para los trabajadores y por ende afectación al desempeño laboral.

De los factores de riesgo psicosocial, ítems “*demandas emocionales*”, “*demandas de carga mental*”, “*relaciones con los colaboradores*” y “*relaciones sociales*”, que se encuentran en un nivel de riesgo bajo con un alto porcentaje, es decir, favorable para la empresa, indica una

estrecha relación con los criterios de evaluación de desempeño, “*relaciones interpersonales*”, “*comunicación asertiva*” y el “*trabajo en equipo*”.

Con relación a los factores intralaborales, la dimensión “*recompensas*” y otros ítems en nivel de riesgo bajo, se presentan como resultado a que la empresa, para los trabajadores como grupo de interés, aplica el sistema de responsabilidad social, en cumplimiento a la norma ISO 26000, contratando población vulnerable, en concordancia con la “participación activa y desarrollo de la comunidad”, uno de los temas centrales de la responsabilidad social, ISO 26000, (2014). De ahí que se observa la relación con los criterios; “*actitud de servicio*” y “*disposición al cambio*” de la evaluación de desempeño; en tanto los trabajadores valoran la oportunidad laboral que les ofrece la empresa, se muestran dispuestos y motivados a cumplir con las funciones que le sean asignadas, sin importar si tiene o no claro el rol.

Con relación a las competencias aptitudinales no se establece relación, ya que la evaluación de desempeño solo evalúa el conocimiento de los fundamentos filosóficos y no es suficiente para tener claro el rol o las funciones específicas del cargo.

Fase 3. Diseño Estrategia de Intervención.

Esta estrategia ha sido diseñada en base al análisis de los resultados, para la intervención de la población objeto de estudio, prevención de factores riesgo psicosocial de acuerdo a los niveles de riesgo encontrados y la optimización del desempeño laboral, teniendo en cuenta que estos dos son inherentes.

Propósito

Aportar a la prevención y disminución de los factores riesgo psicosocial desde el marco normativo y teórico, mediante actividades que contribuyan al bienestar de los trabajadores y por ende a la optimización del desempeño laboral.

- Para atención prioritaria:

Socialización y/o reinducción del manual de funciones específico del cargo o puesto de trabajo. Para responder a los factores de riesgo, Demandas cuantitativas, Consistencia de rol y claridad del rol, disposición al cambio.

Antes de iniciar labores, los trabajadores se deben capacitar en el cargo que van a desempeñar. Con instructores competentes en formación para el trabajo de acuerdo al perfil requerido.

Para disminuir el índice de accidentes y/o enfermedades laborales, absentismo laboral y prevenir la sobre carga laboral. Esto teniendo en cuenta que la empresa aplica el Sistema de Responsabilidad Social con población vulnerable, con un nivel de formación de básico y de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 6 habla de la carga física como 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, adicional incluye las demandas de carga mental que se define a través del nivel de responsabilidad directo.

- **Para acciones de intervención y prevención**

Talleres de Coaching, para responder a los factores de riesgo de liderazgo, control y autonomía, disposición al cambio, participación y manejo del cambio, autodisciplina. Teniendo en cuenta que según Jiménez & Báez León (2010) estos aspectos influyen en la toma de decisiones, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, y la recompensa que es la retribución a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Capacitaciones sobre el uso adecuado de los Elementos Protección Personal (EPP), con el fin de disminuir accidentes laborales asociados a riesgos químicos y mecánicos, afectación al desempeño laboral y factores de riesgo psicosocial como demandas físicas, ambientales y cuantitativas. Dando cumplimiento al Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, 1072 de 2015 siendo el medio a través del cual se estructuran los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado y todos los requerimientos para el uso y la implementación de elementos de protección personal en los lugares de trabajo para un ambiente saludable, lo cual también se encuentra contemplado en la Ley 9 de enero 24 de 1979 (Título III, artículos 122 a 124) y en la Resolución 2400 de mayo 22 de 1979 (Título IV, Capítulo II, artículos 176 a 201)..

Aplicar la evaluación de desempeño acorde al manual de funciones, puesto de trabajo, perfil de oficio, profesional u ocupacional con el fin de evaluar las competencias aptitudinales. Teniendo en cuenta que como lo afirma Queipo & Useche (2002) el desempeño laboral es el comportamiento del empleado en la búsqueda de objetivos fijados; éste compone la habilidad individual que cumpla con las competencias requeridas según sea la función asignada, o para mejorar los perfiles de cargos según se la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

Propuesta de evaluación de desempeño

Ir al siguiente link.

<https://drive.google.com/drive/folders/1t9uuv0cqdk-2Q3alQoB7s6--xoCX6pVs?usp=sharing>

Se diseñaron 3 evaluaciones de desempeño, una para cada cargo desempeñado en la Sede Dos Quebradas. Esta fue diseñada por el grupo de estudiantes investigadores teniendo en cuenta el manual de funciones que la empresa tiene para sus colaboradores, en la sede Dosquebradas. La información para cada evaluación fue tomada del perfil de cargos o manual de funciones y de las políticas y reglamentos internos de la empresa.

La metodología consiste en valorar cada ítem de cada categoría con un CUMPLE O NO CUMPLE, al final de la evaluación, el formato arroja un porcentaje individual (por categoría) y uno general que va ligado a los rangos de porcentaje (pestaña 2) y al nivel de calificación que le correspondería a cada colaborador.

Un plan de acción donde se tenga en cuenta la valoración de riesgos por un experto, EPP, evaluaciones médicas ocupacionales, de ingreso, periódicas y de retiro y las post incapacidad cuando superen más de 30 días, capacitaciones en los riesgos a los cuales están expuestos, capacitaciones motivacionales, llevar a cabo las reuniones del comité de convivencia laboral y las actividades que se derivan de él relacionadas al bienestar laboral, análisis de ausentismo (indicadores por EG y AT) teniendo en cuenta los diagnósticos médicos y realizar planes de acción frente a ellos.

Estrategia de seguimiento de las estrategias

Para hacer seguimiento a la estrategia de intervención se propone:

Aplicación de la batería de factores de riesgo psicosocial anualmente.

Aplicación de las evaluaciones de desempeño semestralmente, de acuerdo al perfil ocupacional y cargo como están diseñadas las evaluaciones en el formato Excel.

Realizar nuevamente el análisis de correlación entre los resultados de estos instrumentos (Batería de riesgos psicosociales y evaluación de desempeño).

Seguimiento y control de los resultados y comparación con los anteriores.

Lo anterior permite analizar si las actividades de intervención (talleres, capacitaciones...) han contribuido a la disminución de los factores de riesgo psicosocial, el bienestar de los trabajadores y optimización del desempeño laboral, lo cual se presenta mediante un plan estratégico a los directivos de la empresa. (Ver Anexo 6)

Discusión de los resultados

De acuerdo con Duran (2009) quien menciona que “los factores psicosociales están asociados a las condiciones de trabajo”, se corrobora que hay una estrecha relación de afectación en el trabajador, los factores de riesgo psicosocial en las diferentes dimensiones y dominios relacionados con la labor y su desempeño laboral.

En concordancia con Peiró (1988) “analizar los riesgos psicosociales implica tener en cuenta, el medio laboral, la estructura social y familiar, la monotonía, el ritmo de trabajo, el

control, la complejidad de la tarea y la carga laboral”, es así que, analizando el instrumento de la batería de riesgo psicosocial en relación con el desempeño laboral se encontró un alto nivel de demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, consistencia de rol, y claridad de rol; estos esfuerzos físicos o de adaptación generan molestias o fatigas y si se le suma la inconsistencia por la rotación de personal, donde la complejidad de la tarea requiere de un grado de conocimiento y experiencia para trabajar bajo presión con un tiempo establecido, esto negativamente el desempeño laboral del trabajador, afectando el control y la autonomía en el desarrollo de sus funciones, la participación y el manejo o adaptación a los cambios.

Desde la perspectiva de Meliá y Otros (2019) “para las empresas es fundamental invertir en un programa de prevención y mitigación de los riesgos” lo cual se corrobora en esta investigación dado que, las demandas físicas, ambientales y cuantitativas, así como la rotación del personal, especialmente cuando se trata de manejo de maquinaria y actividades de alto riesgo, pueden conllevar al aumento de los factores de riesgo psicosocial, asociados a los accidentes laborales, lesiones para los trabajadores y por ende afectación al desempeño laboral.

Es por eso que, la intervención prioritaria para los factores de riesgo psicosocial en un nivel alto, las acciones preventivas para el índice de riesgo medio y continuar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, para el nivel de riesgo medio (Ministerio de la Protección Social, (2010), mejora de la estructura de la organización, los procesos en la formulación de decisiones, el estilo de comunicación, las tareas en el trabajo y el ambiente físico. Así mismo disminuye los incidentes o accidentes de trabajo y por ende los ausentismos, los empleados tendrían mayor seguridad y mayor sentido de pertenencia con la organización; lo anterior soportado en Jimenez

& Baez Leon (2010) quien expone que, “el clima organizacional y las capacitaciones al personal que laboran en las empresas, mejoran la calidad de vida de los trabajadores” y por ende los resultados de la productividad de las empresas.

Así mismo, el crecimiento y el desarrollo económico de las empresas en búsqueda de mejorar la calidad de sus productos o servicios ponen a prueba y seguimiento las destrezas y conocimientos de los trabajadores, mediante la evaluación de desempeño, con el fin de mejorar los perfiles y las competencias requeridas para tal fin, es así como lo afirma Queipo & Useche (2002) “el desempeño laboral brinda la evaluación del puesto de trabajo, el cumplimiento del trabajador, donde demuestre una serie de habilidades, motivación en hacer las cosas, capacidad de trabajo en grupo, y continua capacitación del trabajador en adquirir conocimiento y experiencia”. Por consiguiente, el objetivo de los resultados de la evaluación de desempeño es identificar las debilidades y fortalezas para mejorar los procesos, brindándole al trabajador un espacio adecuado, garantizando su cuidado, bienestar y la salud tanto física como mental, lo cual se puede lograr interviniendo con acciones preventivas los factores de riesgo psicosocial.

Con relación al absentismo laboral lo cual afecta el desempeño laboral, y dado en consecuencia a los accidentes laborales y/o enfermedades laborales por su código diagnóstico asociados los riesgos químicos y mecánicos, evidenciando en las incapacidades por diarrea funcional y soportado por el Ministerio de Trabajo, (2014) que establece como “agentes etiológicos / factores de riesgo ocupacional de estos síntomas asociados al colon irritable, los agentes psicosociales, las condiciones de la tarea y la carga física”; así mismo la epicondilitis, esta catalogada como enfermedad laboral, en consecuencia a agentes etiológicos como movimientos repetitivos, posiciones difíciles, donde se requiere sujetar herramientas por

periodos prolongados; la bronquitis en consecuencia a fabricación de vidrios especiales, metalurgia, soldadura y pintura entre otros factores etiológicos, esto en concordancia con la Tabla de Enfermedades Laborales, Ministerio de Trabajo, (2014).

Por lo anterior, se evidencia la incidencia que tienen los factores de riesgo psicococial, en el desempeño laboral por la necesidad de la consistencia del rol, la claridad del rol, las capacitaciones con relación a los riesgos a los que estan expuestos y la necesidad del uso de adecuado de los EPP de acuerdo al cargo que desempeñan los trabajadores, a lo que Alles (2007) expone que, “Para el desempeño en un puesto de trabajo se requerirá una cierta cantidad de conocimientos y competencias” y con ello se disminuyen los factores de riesgo psicococial que puedan generar accidentes y/o enfermedades laborales y por ende afectar el desempeño laboral.

Análisis financiero

Los recursos económicos necesarios para la intervención del proyecto de investigación, en el análisis de los riesgos psicocociales a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías, abordan la estrategia para el desarrollo del mismo, y será estructurada por los estudiantes de la Especialización en Gerencia de seguridad en salud en el trabajo de la Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI).

Análisis financiero

Costo – beneficio

Tabla 3

Costo para la Estrategia de Intervención

Recursos	Fecha es acordada por la empresa	Costo
Documentación para diseño e implementación		\$1.000.000
Recursos Tecnológicos (Equipo de Cómputo, software, Video beam)		\$500.000
Recursos físicos (Planta Operacional)		
Recursos humanos : 3 profesionales (incluye un Psicólogo con licencia de SST y Personal competente en formación para el trabajo)		\$3.000.000
Imprevistos.		\$500.000
Total Proyecto		\$5.000.000

Fuente: Elaboración propia

Se destacan los beneficios para los trabajadores en tanto con la estrategia de intervención, busca prevenir la exposición a los factores de riesgo psicosocial identificados, disminuir los accidentes y/o enfermedades laborales; de este modo optimizar el desempeño laboral, lo cual favorece el bienestar integral de los empleados, como el crecimiento económico y social de la empresa; es decir que, en tanto se prevengan las lesiones en los trabajadores, se optimiza el desempeño laboral y se disminuyen las pérdidas para la empresa. Así mismo conforme a la normativa legal vigente, el decreto 0472 de 2015, se evitarían multas por infracción a la norma de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales o en el peor de los casos cierre o prohibición inmediata del lugar de trabajo.

Con la evaluación de desempeño que se ofrece como herramienta en programa Excel, configurada con las formulas correspondientes, se hace más factible para la empresa hacer los procesos de evaluación y seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores, en relación con los riesgos psicosociales, para establecer cada año los planes de mejora, al tiempo que se responde a los parámetros legales del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con relación a los Factores de Riesgo Psicosocial, aportando al Sistema de Gestión Integral (SGI), al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y trabajando de la mano con la Gestión del talento Humano. Para lo cual la empresa no necesita invertir recurso financiero, si ya cuenta con los profesionales requeridos para ejecutar la propuesta diseñada en base al análisis de los resultados, como lo es un psicólogo en el área de Talento Humano y un Profesional con Licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo y los equipos de cómputo que generalmente manejan los administrativos de la empresa.

Conclusiones

Finalizado este arduo proceso de investigación, se encontró que existe una estrecha relación entre los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la empresa de fabricación de carrocerías sede Dosquebradas y su desempeño laboral.

Lo anterior teniendo en cuenta que, de los riesgos intra laborales, los ítems de las “demandas de trabajo ambientales” y “esfuerzo físico” así como las “demandas cuantitativas” y “consistencia del rol” (Ministerio de la Protección Social, (2010), se encuentran en un nivel de riesgo alto para atención prioritaria; lo cual guarda relación con las incapacidades y la

descripción de Código diagnóstico reportados por accidentes laborales, enfermedades laborales y/o generales conllevando al absentismo laboral y afectando con esto el desempeño laboral.

Es así que, la relación radica en que el desconocimiento de las funciones de acuerdo a los roles, asociado a las demandas físicas, ambientales y cuantitativas, así como la rotación de personal genera un alto riesgo y afecta el desempeño de los colaboradores.

Así mismo, existe relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral de “Liderazgo”, “control y autonomía”, “participación y manejo del cambio” (Ministerio de la Protección Social, (2010), que se encuentran en riesgo medio moderado con los resultados de la evaluación de desempeño laboral de los criterios liderazgo, puntualidad y disposición al cambio con un Rango de calificación medio.

Por otro lado, se destaca la importancia de la norma ISO 26000 (2014), del Sistema de Responsabilidad Social para las empresas, como aspecto positivo, evidenciando relación entre los factores de riesgo psicosocial “recompensas”, “demandas de carga mental”, “relaciones en el trabajo”, “demandas emocionales”, “relaciones con los colaboradores” (Ministerio de la Protección Social, (2010), que se encuentran en un nivel de riesgo bajo y los resultados de la evaluación de desempeño donde los trabajadores muestran una excelente actitud de servicio y disposición al cambio, en cuanto se encuentran motivados por actividades que desarrolla talento humano en su beneficio y la oportunidad laboral que les brindan.

Con base en los resultados de esta investigación, se diseñó una estrategia de intervención que busca responder a las necesidades de los trabajadores y la empresa con relación a los factores de riesgo psicosocial y por ende optimizar el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo, se deja a la empresa dentro de la estrategia intervención, el diseño de la evaluación de desempeño que permite identificar habilidades y fortalezas actitudinales y aptitudinales de acuerdo al puesto de trabajo. Teniendo en cuenta que, “algunos factores de riesgo psicosocial, si se detectan a tiempo se pueden establecer estrategias de prevención, función que es inherente de responsabilidad del personal de talento humano y del encargado de programa de Seguridad y Salud en el Trabajo” (Melía, y otros, 2019).

Las fuentes bibliográficas, el marco teórico y marco legal fueron fundamentales para darle validez y confiabilidad a esta investigación, así como el apoyo y excelente orientación de los profesionales de la universidad.

Recomendaciones

- Aplicación de la estrategia de intervención propuesta, la cual implica:

La realización de talleres de coaching, capacitación sobre el uso adecuado de los Elementos Protección Personal (EPP), aplicación de la evaluación de desempeño propuesta cada 6 meses, de acuerdo al perfil ocupacional y cargo, la cual permite realizar control y seguimiento, aplicación anual de la batería de riesgos psicosociales.

Teniendo en cuenta que se realiza contratación bajo el sistema de responsabilidad social, se recomienda capacitar a los trabajadores en el cargo que van a desempeñar, antes de iniciar labores, los trabajadores se deben capacitar en el cargo que van a desempeñar.

Socialización y/o re inducción del manual de funciones específico del cargo o puesto de trabajo.

Acciones preventivas para los riesgos extra laborales establecer una ruta de transporte para los trabajadores. Para optimizar el ítem puntualidad de la evaluación de desempeño y evitar atrasos en la producción, y seguir fortaleciendo el items recompensas como factor de riesgo psicosocial.

- Evitar la rotación del personal, para lograr establecer y mantener la consistencia y claridad del rol en los trabajadores.
- Para reducir el impacto negativo por la rotación de personal y mejorar la participación y el sentido de pertenencia de los empleados se recomienda realizar capacitaciones o talleres relacionados con el fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Caracterizar los perfiles profesionales y ocupacionales del recurso humano que ya tiene la empresa.
- Incentivar a los trabajadores a la formación técnica y/o tecnológica, estableciendo convenios con entidades educativas de formación para el trabajo. Esto con el fin de optimizar el desempeño laboral y aportar a la reducción de los factores de riesgo psicosocial de los ítems consistencia del rol.

Referencias

- Carvajal, J., & Davila, C. (Enero de 2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de administración*, 29(49), 3. Recuperado el 17 de Septiembre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- Celi, L. A. (2018). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en contratistas de una consultora ambiental*. Obtenido de <https://docplayer.es/106721155-Evaluacion-de-factores-de-riesgo-psicosocial-en-contratistas-de-una-consultora-ambiental.html>
- Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006, 23 de enero). *Ley 1010*. Diario oficial No 46.160. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Duran, S. L. (diciembre de 2009). *Factores de riesgo psicosocial laboral, extralaboral e individual en una empresa en el perímetro urbano de Bogotá*. Obtenido de <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/480/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20laboral,%20extralaboral%20e%20individual%20en%20una%20empresa%20en%20el%20per%C3%ADmetro%20urbano%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>
- Escudero, M. G. (2011). *Impacto del Acoso Laboral y los Conflictos Interpersonales en la salud de los trabajadores del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires*. Obtenido de <https://docplayer.es/3500616-Impacto-del-acoso-laboral-y-los-conflictos-interpersonales-en-la-salud-de-los-trabajadores-del-poder-judicial-de-la-provincia-de-buenos-aires.html>
- Gomez, C. P. (julio de 2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28178296_Manifestaciones_del_acoso_laboral_mobing_y_sintomas_asociados_al_estres_postraumatico_estudio_de_caso

- Henry, M. L. (2019). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de ciencias sociales*, 32(44), 170-196. doi: <https://doi.org/10.26489/rvs.v32i44.8>
- Jefatura de Estado. (1995). *Ley 31*. Madrid: BOE-A-1995-24292. Obtenido de http://www.carreteros.org/legislaciona/seguridad/lprl/articulos/articulo_15.htm
- Jímenez, B. M., & Báez león, C. (noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores%20y%20riesgos%20psicosociales,%20formas,%20consecuencias,%20medidas%20y%20buenas%20pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra, Suiza. Obtenido de <https://docplayer.es/155902-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relacion-con-la-salud.html>
- Martinez P, A. (Septiembre de 2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*(112), 42-80. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Melía, J. L., Nogadera, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Pou, R., . . . de Bona, J. M. (2019). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Ministerio de la Protección Social. (23 de Julio de 2008, 23 de julio). *Resolución 2646*. Diario oficial No 47.059. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Observatorio de riesgos psicosociales UTG. (2012). *Evaluación de riesgos psicosociales*.

Obtenido de

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas13y14/publication.pdf

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. (Vol. 56). Ginebra , Suiza. Recuperado el 17 de Septiembre de 2020, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Peralta, S. N. (17 de febrero de 2020). *Medios eficaces para probar el acoso laboral como causal en el trámite de Visto Bueno*. Obtenido de <https://docplayer.es/183542087-Facultad-de-jurisprudencia-y-ciencias-politicas-y-sociales-maestria-en-derecho-laboral-y-seguridad-social.html>

Queipo, B., & Useche, M. C. (03 de diciembre de 2002). *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. (U. d. Zulia, Ed.) Recuperado el 26 de septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Quiron prevención. (17 de Julio de 2018). *¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo?* Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>

Remolina López, J. F., & Ochoa Reyes, L. M. (12 de abril de 2018). *MEMORIAS XII Jornada Interna de Investigación y Transferencia Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Montería*. Obtenido de <https://docplayer.es/153816427-Memorias-xii-jornada-interna-de-investigacion-y-transferencia-universidad-pontificia-bolivariana-seccional-monteria.html>

Sauter, S. L., Hurrell, J. J., Murphy, L. R., & Levi, L. (s.f.). *Factores Psicosociales y de organización*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo%2034.%20Factores%20psicosociales%20y%20de%20organizaci%C3%B3n>

Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial. (2018). *Preguntas frecuentes en riesgos psicosociales*. Madrid: UGT-Madrid. Obtenido de http://www.ugtcatalunya.cat/FESMC/download/%C3%80rees/salut_laboral/documents_sectorials_de_preveni%C3%B3_de_riscos/CUADERNO-PREGUNTAS-FRECUENTES.pdf

Torres, I. (Marzo de 2016). *De sentimientos y emociones en el trabajo*. Recuperado el 28 de Agosto de 2020, de <https://arlsura.com/index.php/boletin-sectorial/2516-articulo-boletin-sector-financiero>

Universidad de las Palmas de Gran Canaria - ULPGC. (01 de 08 de 2019). *Factores Psicosociales*. Obtenido de <https://www.ulpgc.es/sprlyupr/factores>

Guillén, C. (2015). *La Gestión del Estrés y de los Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Recuperado de: <http://ezproxy.ecci.edu.co:2111/ehost/detail/detail?vid=4&sid=ccd68940-650b-4496aa21be5bb96d2b06%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=112410955&db=fua>

Díaz, F.J. y Carrasco, M.E. (2018) efectos de clima organizacional y riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Chile. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

Bernardo M Jiménez (Catedrático UAM) Carmen Báez León (Investigadora UAM) .(Madrid, Noviembre 2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de:
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Giner, C A. (2012) Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Artículo. Anales de derecho, (30), 254-296. Recuperado de:
<http://revistas.um.es/analesderecho/article/download/162161/143361>

Gallego, L.E. Muñoz, C.R y Prieto S. J. (2015) Estudios para evaluar el riesgo psicosocial en el área de coil en Fenosa Gas Natural. Colombia. Recuperado de:
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/460>

Castellanos, Y.M. y Cabrera, L.M. (2016). Análisis y Evaluación de los factores Psicolaborales en la obra terminación del túnel piloto Consorcio Conlineas 3. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/557>

Gutiérrez, S.L. y Monje, J.J. (2016). Clima Organizacional y Burnout de una empresa del sector servicios. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/296>

Gómez, S.M. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial en los empleados del centro de acopio Cucunuba – Empresa Coocarbon. Colombia. Recuperado de:
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/547>

Hernández S, R., Fernández C, C., & Baptista L, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. Mares C, Ed.) México: Mc Graw Hill. Recuperado el 24 de Septiembre de 2020, de www.FreeLibros.com

Henry, M. L. (2019). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. Uruguay. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 32 No.44. Recuperado de:http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0797-55382019000100171&lang=pt

ISO . (2014). 26000 Guía sobre responsabilidad social. *Descubriendo ISO 26000*. (T. a. COPANT, Trad.) Ginebra, Suiza.

Rubio, N. y Luna, J. E. (2014). Análisis del desempeño de la batería de Evaluación de factores Psicosociales en Colombia. Colombia. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&nrm=iso&lng=pt&tlng=pt&pid=S0124-00642015000100004

Serrat, M. A. (2014). Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como Consecuencias de Riesgos y entornos empresariales Física y Psicológicamente nocivos. España. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/handle/10803/284056>.

Salvador, J. E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. Ecuador. *Revista San Gregorio* No. 35 Portoviejo. Recuperado de:
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157&lang=pt

Louzán, R. (2020). Mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgos psicosociales mediante el control de sesgos. España. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.12961/apr.2020.23.01.06>

Arnold, J. y Randall, R. (2012). Psicología del Trabajo. México. Quinta edición Pearson. Recuperado de:<https://ezproxy.ecci.edu.co:2066/?il=3373>

Interconsulting Bureau S.L. (2015). Motivación para el trabajo en equipo. Colombia. Ediciones de la U. Recuperado de: <https://ezproxy.ecci.edu.co:2066/?il=8144>

Cólica, P.R. (2017). Neurociencias y Psicología del estrés laboral. Editorial Brujas. Recuperado de:<https://ezproxy.ecci.edu.co:2066/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Ministerio de Protección social. (Julio de 2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 99. Bogotá D.C., Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales. Recuperado el 26 de Septiembre de 2020, de <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/descargas/>

Moreno, B., & Carmen, B. (noviembre de 2010). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Peiro, S. J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Vniversitat de Valencia.

Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: BIBLIOTHÉQUE OMS WHO LIBRARY - Organización Mundial de la salud. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/OMS-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-salud.pdf>

Martinez P, A. (Septiembre de 2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*(112), 42-80. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. (Vol. 56). Ginebra , Suiza. Recuperado el 17 de Septiembre de 2020, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Universidad EEAFFIT (25, febrero, 2018) balance del Desempeño Laboral en Colombia en el 2017. Recuperado de: <https://www.eafit.edu.co/escuelas/economiayfinanzas/noticias-eventos/Paginas/desempeño-laboral-colombiano-2017.aspx>

UGT, (13,2012) Evaluación de Riesgos psicosociales. Recuperado de: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas13y14/publication.pdf

Castilla, León (14, septiembre, 2020) resumen de Art.15 Principios de la Acción preventiva. Recuperado de:
http://www.carreteros.org/ccaa/legislacion/carreteras/cyl/reglamento/articulos/articulo_15.htm

Decreto 1477. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Ministerio del trabajo. 05 de agosto de 2014. Obtenido de: https://www.arlsura.com/files/decreto1477_14.pdf

Alles, M. (2007). Desarrollo del talento humano. Basado en competencias. . México: Ediciones Granica S.A.

Llaneza, J. (2008). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. España: Editorial Lex Nova. S.A. 10. a edición.

Resolución 2404 . (22 de Julio de 2019). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de:
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ley 9 de 1979. (16 de Julio de 1979) Diario oficial de Sura publicación de congreso de Colombia .Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/leyes-y-normas/236-ley-9-de-1979>

Resolución 2013 de 1986 (junio 1986) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resolución-2013-1986>

Ley100 de 1993(23 de diciembre de1993) Diario oficial Súper Salud. Obtenido de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

Ley 1562 2012. (11 de Julio de 2012) el viceministro de protección social, ministerio de salud y protección social, encargado de las funciones del despacho de la ministra de salud y protección social. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

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. Ministerio de Protección Social. 17 de julio de 2008. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

ISO . (2014). 26000 Guía sobre responsabilidad social. *Descubriendo ISO 26000*. (T. a. COPANT, Trad.) Ginebra, Suiza.

<https://books.google.com.co/books?id=xnUs0w87Jq0C&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP-vqY5sTsAhVQpFkKHaUsAYsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=relativa&f=false>

Anexos

Los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial, también se pueden encontrar en el siguiente link. <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/descargas/>

Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma B.

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	«NOMBRE_COMPLETO»
Número de identificación (ID):	«ID»
Cargo:	«NOMBRE_DEL_CARGO»
Departamento o sección:	«DEPARTAMENTO_O_SECCIÓN_DE_LA_EMPRESA _DON»
Edad:	«Edad»
Sexo:	«SEXO»
Fecha de aplicación del cuestionario:	«FECHA_DE_APLICACIÓNddmm»
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (c.c.):	
Profesión:	
Postgrado:	
No Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo informe que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	«Dimensión_Características_del_liderazgo»	«Dimensión_Características_del_liderazgo1»
	Relaciones sociales en el trabajo	«Dimensión_Relaciones_sociales_en_el_trabajo»	«Dimensión_Relaciones_sociales_en_el_trabajo1»
	Retroalimentación del desempeño	«Dimensión_Retroalimentación_del_desempeño»	«Dimensión_Retroalimentación_del_desempeño1»
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		«DOMINIO_Liderazgo_y_relaciones_sociales»	«DOMINIO_Liderazgo_y_relaciones_sociales1»
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	«Dimensión_Claridad_de_rol_Forma_Bpu»	«Dimensión_Claridad_de_rol_Forma_Bpu1»
	Capacitación	«Dimensión_Capacitación_Forma_Bpunta»	«Dimensión_Capacitación_Forma_Bnivel»
	Participación y manejo del cambio	«Dimensión_Participación_y_manejo_del_cambio»	«Dimensión_Participación_y_manejo_del_cambio1»
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	«Dimensión_Oportunidades_para_el_uso_y_desarrollo_de_habilidades_y_conocimientos»	«Dimensión_Oportunidades_para_el_uso_y_desarrollo_de_habilidades_y_conocimientos1»
	Control y autonomía sobre el trabajo	«Dimensión_Control_y_autonomía_sobre_el_trabajo»	«Dimensión_Control_y_autonomía_sobre_el_trabajo1»
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		«DOMINIO_Control_sobre_el_trabajo»	«DOMINIO_Control_sobre_el_trabajo1»
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	«Dimensión_Demandas_ambientales_y_de_esfuerzo_físico»	«Dimensión_Demandas_ambientales_y_de_esfuerzo_físico1»
	Demandas emocionales	«Dimensión_Demandas_emocionales_Forma_1»	«Dimensión_Demandas_emocionales_Forma_11»
	Demandas cuantitativas	«Dimensión_Demandas_cuantitativas_Forma_1»	«Dimensión_Demandas_cuantitativas_Forma_11»
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	«Dimensión_Influencia_del_trabajo_sobre_el_entorno_extralaboral»	«Dimensión_Influencia_del_trabajo_sobre_el_entorno_extralaboral1»
	Demandas de carga mental	«Dimensión_Demandas_de_carga_mental_Forma_1»	«Dimensión_Demandas_de_carga_mental_Forma_11»
	Demandas de la jornada de trabajo	«Dimensión_Demandas_de_la_jornada_de_trabajo»	«Dimensión_Demandas_de_la_jornada_de_trabajo1»
DEMANDAS DEL TRABAJO		«DOMINIO_Demandas_del_trabajo»	«DOMINIO_Demandas_del_trabajo1»
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	«Dimensión_Recompensas_derivadas_de_la_pertenencia_a_la_organización_y_del_trabajo_que_se_realiza»	«Dimensión_Recompensas_derivadas_de_la_pertenencia_a_la_organización_y_del_trabajo_que_se_realiza1»
	Reconocimiento y compensación	«Dimensión_Reconocimiento_y_compensación»	«Dimensión_Reconocimiento_y_compensación1»

RECOMPENSAS

«DOMINIO_Recom
pensas_Forma_B

«DOMINIO_Recompe
nsas_Forma_B_nive

**TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

«PUNTAJE_TOTAL
_del_cuestionario_
de_factor»

«PUNTAJE_TOTAL_d
el_cuestionario_de_f
acto1»

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

- *Sin riesgo o riesgo despreciable:* ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- *Riesgo bajo:* no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio:* nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo alto:* nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Riesgo muy alto:* nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

Fecha de elaboración del informe:

--	--	--

Dd mm aaa

Firma del evaluador:

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	«NOMBRE_COMPLETO»
Número de identificación (ID):	«ID»
Cargo:	«NOMBRE_DEL_CARGO»
Departamento o sección:	«DEPARTAMENTO_O_SECCIÓN_DE_LA_EMPRESA _DON»
Edad:	«Edad»
Sexo:	«SEXO»
Fecha de aplicación del cuestionario:	«FECHA_DE_APLICACIÓNddmm»
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (c.c.):	
Profesión:	
Postgrado:	
No Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo informe que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Tiempo fuera del trabajo	«Dimensión_Tiempo_fuera_del_trabajo_Ex»	«Dimensión_Tiempo_fuera_del_trabajo_Ex1»
Relaciones familiares	«Dimensión_Relaciones_familiares_Extr»	«Dimensión_Relaciones_familiares_Extr1»
Comunicación y relaciones interpersonales	«Dimensión_Comunicación_y_relaciones_int»	«Dimensión_Comunicación_y_relaciones_int1»
Situación económica del grupo familiar	«Dimensión_Situación_económica_del_grupo»	«Dimensión_Situación_económica_del_grupo1»
Características de la vivienda y de su entorno	«Dimensión_Características_de_la_viviend»	«Dimensión_Características_de_la_viviend1»
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	«Dimensión_Influencia_del_entorno_extral»	«Dimensión_Influencia_del_entorno_extral1»
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	«Dimensión_Desplazamiento_vivi»	«Dimensión_Desplazamiento_vivienda_f»
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL	«PUNTAJE_TOTAL_del_cuestionario_de_factor»	«PUNTAJE_TOTAL_del_cuestionario_de_factor1»

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- *Riesgo bajo*: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio*: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo alto*: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Riesgo muy alto*: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

--

RECOMENDACIONES PARTICULARES

--

Fecha de elaboración del informe

--	--	--

dd

mm

aaa

Firma del evaluador:

--

Anexo 3. Cuestionario para la evaluación del estrés

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	«NOMBRE_COMPLETO»
Número de identificación (ID):	«ID»
Cargo:	«NOMBRE_DEL_CARGO»
Departamento o sección:	«DEPARTAMENTO_O_SECCIÓN_DE_LA_EMPRESA _DON»
Edad:	«Edad»
Sexo:	«SEXO»
Fecha de aplicación del cuestionario:	«FECHA_DE_APLICACIÓNddmm»
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (C.C.):	
Profesión:	
Posgrado:	
No. Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo informe que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

	Puntaje (transformado)	Nivel de estrés
TOTAL GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS	«Puntaje_total_evaluación_de_estrés_punt»	«Puntaje_total_evaluación_de_estrés_nive»

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS — TERCERA VERSIÓN

- *Muy bajo*: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- *Bajo*: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- *Medio*: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Muy alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

--

Fecha de elaboración del informe

dd	mm	aaaa

Firma del evaluador:

--

Anexo 4. Ficha de datos generales.

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--

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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Plan estratégico del proyecto de investigación

PLAN ESTRATÉGICO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN						
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	INDICADOR	META
Analizar y rediseñar los cargos en los puestos de trabajo, con el fin de atender los ítem de Demandas Cuantitativas y Claridad del rol	Evaluar el manual de funciones para los diferentes cargos operativos si requiere de un nivel de conocimiento, habilidades y competencias necesarias para desempeñar los cargos o si se requiere de algún estado físico para ejecutar la tarea	Talento Humano, Coordinador de producción y Responsable de SG-SST	Enero - Febrero 2021	Por definir	Demandas Cuantitativas Claridad del Rol	Para la próxima implementación de la batería de riesgo Psicosocial, disminuir los porcentajes altos en: 64.1% de los trabajadores tiene problemas con demandas cuantitativas. 50% de los trabajadores presentan inconvenientes con claridad del rol
Diseñar un programa de capacitaciones (inducción y reinducción), con el fin de atender los ítems consistencia del rol y disposición al cambio	Los trabajadores se deben capacitar en el cargo que van a desempeñar. Con instructores competentes en formación para el trabajo de acuerdo al perfil requerido. Si el cargo requiere capacitación especial se puede crear alianzas con entidades como el SENA, seguir con las capacitaciones en SST.	Gerencia Talento Humano, Coordinador de producción y Responsable de SG-SST	Febrero – Abril 2021	\$ 3.000.000	Consistencia del Rol y disposición al cambio Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Para la próxima implementación de la batería de riesgo Psicosocial, disminuir los porcentajes altos en: 50% de los trabajadores tienen problemas con consistencia del rol 72.8% con demandas ambientales y de esfuerzo físico Disminuir el índice de accidentes laborales y/o enfermedades laborales

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	INDICADOR	META
Propuesta implementación de evaluación de desempeño, con el fin de hacer seguimiento y retroalimentación en el desarrollo de habilidades y destrezas de los empleados o para analizar los puestos de trabajo si cumplen con las condiciones necesarias en SST	Se diseñaron 3 evaluaciones de desempeño, una para cada cargo operativo de la planta. La información para cada evaluación fue tomada del perfil de cargos o manual de funciones y de las políticas y reglamentos internos de la empresa.	Talento Humano, Coordinador de producción y Responsable de SG-SST	Abril – mayo 2021	\$ 3.000.000	Aplicación efectiva de la evaluación de desempeño	<p>Aumentar la productividad de la empresa.</p> <p>Mejorar la motivación del personal y el clima laboral</p> <p>Disminución de los accidentes y/o enfermedades laborales</p> <p>Disminución del índice de ausentismo laboral en la empresa</p> <p>Disminución del índice de rotación de personal del 54% menos de un año de antigüedad, datos obtenidos de la batería de riesgo psicosocial</p>
Realizar Talleres de Coaching o liderazgo participativo para los líderes de la empresa, para responder a los factores de riesgo de liderazgo, control y autonomía, disposición al cambio, participación y manejo del cambio	<p>Definición de liderazgo organizacional y tipos de liderazgo.</p> <p>Beneficios y ventajas del liderazgo participativo</p> <p>Mecanismos de actuación del liderazgo participativo</p>	Gerencia, Talento Humano	Mayo – Junio 2021	\$ 1.500.000	Nivel de desempeño adquirido	<p>Ampliar la perspectiva de liderazgo en la empresa, como beneficio y potencialidad para aumentar la motivación mejorar el clima laboral la comunicación asertiva y el compromiso con la empresa por parte de todo el personal</p>

Anexo 7. Carta de aceptación de consultoría.

Pereira, 24 de octubre de 2020.

Sr.
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
Universidad ECCI
Ciudad
Consecutivo: GSST191001

La Empresa manufacturera del sector metalmecánico que diseña, fabrica y comercializa carrocerías para el transporte público de pasajeros, ubica en el Eje Cafetero con 17 años de trayectoria.

De acuerdo a lo acordado con los profesionales Luis Alexander Mendieta Ombita con cedula de ciudadanía 79968192, Amparo Ríos Hernández con cedula de ciudadanía 40215525 y Olga Cristina Vera Nieto con cedula de ciudadanía 1088258474 vinculados a la universidad ECCI en el programa **Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, realizarán la consultoría:

Para el trabajo de investigación. Proceso liderado por el docente **Mg. Julietha Oviedo Correa** del grupo de investigación TEIN-ECCI.

El objetivo de la consultoría será **"Análisis de los Factores de Riesgos psicosociales y su Relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías "**

El tiempo de la realización de la consultoría será de (4) cuatro meses .

Agradeciendo su Atención Octubre del 2020

Cordialmente

FIRMA



Presidente de la compañía.
C.C. No. 10.073.435

Anexo 8. Carta para sustentación estudiantes.

Pereira, 2 de Octubre de 2020

Sr.

JULIO ALBERTO PEREA SANDOVAL

Director Posgrado

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales

ECCI

Ciudad

Respetado Señor,

Comendidamente me permito presentar a los proponentes Luis Alexander Mendieta Ombita con cedula de ciudadanía 79968192, Amparo Ríos Hernández con cedula de ciudadanía 40215525 y Olga Cristina Vera Nieto con cedula de ciudadanía 1088258474

Quienes han desarrollado la el trabajo de Investigación "**Análisis de los Factores de Riesgos psicosociales y su Relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocería**"

la cual cumple con los requerimientos de la institución para el nivel de especialización y puede ser sustentada.

Los autores afirman no haber sustraído, copiado o anexado información, sin la respectiva referenciación o cita, por lo que cualquier acción de tipo legal o derechos de autor recaerá directamente sobre ellos eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad ECCI, así como al director o revisor de este proyecto.

Agradeciéndole su atención

Atentamente,



Olga Cristina Vera Nieto
CC.1088258474



Amparo Ríos Hernández
CC. 40215525



Luis Alexander Mendieta
CC. 79968192

Anexo 9. Certificado de calidad consultoría.

CERTIFICACIÓN DE REALIZACIÓN DE CONSULTORÍA CIENTÍFICO TÉCNICA

EL SUSCRITO

EN CALIDAD PRESIDENTE

CERTIFICA:

Que Juliotha Oviedo Correa perteneciente al Grupo de Investigación TEIN-ECCI, dirigió y/o asesoró a los estudiantes; Luis Alexander Mendieta Ombita con cedula de ciudadanía 79958192, Amparo Ríos Hernández con cedula de ciudadanía 40215525 y Olga Cristina Vera Nieto con cedula de ciudadanía 1088258474, quienes han participado en la siguiente consultoría científico técnica:

TÍTULO CONSULTORIA:	DE	Análisis de los Factores de Riesgos psicosociales y su Relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Camocería.
OBJETO:		Analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de fabricación de camocerías con sede en Dosquebradas Risaralda y su relación con el desempeño laboral
CONTRATO/CONVENIO No.:		Carta de confiabilidad con la información suministrada por la empresa X para análisis de estudio .
FECHA DE INICIO:		15 agosto de 2020
FECHA DE TERMINACIÓN:	DE	13 de diciembre de 2020.
CALIDAD DE LA CONSULTORÍA:		Fue un excelente trabajo de consultoría el cual se implementará en el transcurso del año 2021
RESULTADO RECIBIDO A SATISFACCIÓN POR:		Roberto Gálvez M.

Esta certificación se expide, a solicitud del interesado, para fines de la Convocatoria Nacional para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del SNCT el de Colciencias.

Esta certificación se firma en la ciudad de Pereira , a los 25 días del mes de octubre de 2020.

Atentamente,

Firma:

NOMBRE Roberto Gálvez M.

C.C. No. 10.073.435

PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA