

**ESTRÉS LABORAL, DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA PARA
UNA EMPRESA MULTINACIONAL CON SEDE EN COLOMBIA**

Presentado por:

Dolly Carolina Ballesteros Orduña

Astrid Arminda Carvajal Peñaloza

Johnny Javier Moreno Ruales

Septiembre 2019

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Seminario de Investigación II

**ESTRÉS LABORAL, DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA PARA
UNA EMPRESA MULTINACIONAL CON SEDE EN COLOMBIA**

Presentado por:

Dolly Carolina Ballesteros Orduña

Astrid Arminda Carvajal Peñaloza

Johnny Javier Moreno Rúales

Asesor:

Angela María Fonseca Montoya

Septiembre 2019

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Seminario de Investigación II

Bogotá, Colombia

Abstract

Taking into account the current problem of psychosocial risk at national and international level and the growth of cases due to work-related stress within organizations, it is required to identify their impact on the productive sector and people's health. For this reason, this research focuses on a real case of work-related stress within a multinational company; where it is sought to make a diagnosis and a proposal for improvement against this risk and psychosocial factors in order to establish prevention and mitigation intervention measures that contribute to the well-being in health and life quality of the personnel under study.

It is inferred that relationship between work and health corresponds to a person-work ontological relationship that has existed during the history of mankind, and therefore requires the intervention of the area of occupational safety and health as an exercise prevention and control against work stress.

Keywords: psychosocial risk, work stress, well-being, health, quality of life, prevention, control.

Tabla de Contenido

1. Título del Trabajo	9
2. Problema de Investigación	9
2.1 Descripción del Problema	12
2.2 Formulación del Problema	13
2.3 Sistematización	14
3. Objetivos	15
3.1 Objetivo General	15
3.2 Objetivos Específicos.....	15
4. Justificación	16
4.1 Delimitación	19
4.2 Limitaciones	19
5. Marcos de Referencia	20
5.1 Estado del Arte	20
5.2 Marco Teórico	26
5.2.1 El Estrés.....	26
5.2.2 Estrés laboral.	29
5.2.3 Técnicas de prevención e intervención del estrés laboral.	34
5.2.4 Intervención del estrés laboral.	35
5.2.5 Factores Intralaborales.....	37
5.2.6 Factores Extralaborales.	42
5.3 Marco Legal.....	52
6. Marco Metodológico de la Investigación	57
6.1 Recolección de la Información	58
6.1.1 Fuentes de Información Primarias.	58
6.1.2 Fuentes de Información Secundarias.....	58
6.1.3 Población.	58
6.1.4 Muestra.....	59
6.1.5 Criterios de Inclusión.	59

6.1.6 Criterios de Exclusión	59
6.2 Fases del Proyecto	59
6.3 Análisis de la Información	64
7. Resultados	65
7.1 Análisis e Interpretación de Resultados	65
7.2 Encuestas	71
7.3 Propuesta de Mejora	73
7.4 Propuesta de Intervención	81
8. Análisis Financiero (Costo - Beneficio)	82
9. Conclusiones y Recomendaciones	87
9.1 Conclusiones	87
9.2 Recomendaciones	90
10. Bibliografía	92
11. Anexos	94

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Caracterización del estrés laboral	34
Gráfico 2. Cronograma de actividades.....	63
Gráfico 3. Participación general por género	65
Gráfico 4. Participación por edad	66
Gráfico 5. Tiempo que lleva el trabajador en la empresa	66
Gráfico 6. Escolaridad de la muestra	66
Gráfico 7. Tiempo que lleva en el cargo actual	67
Gráfico 8. Cantidad de horas diarias trabajadas.....	67
Gráfico 9. Tipo de contrato	67
Gráfico 10. Resultados generales test de estrés laboral	72

Lista de Tablas

Tabla 1. Ficha RAE. Riesgo psicosocial y estrés laboral: Diagnóstico y Propuesta de Mejora para la empresa Proteger IPS 2016.....	20
Tabla 2. Ficha RAE. Efecto de algunas variables socio demográficas sobre el nivel de estrés en personal con cargo operativo y administrativo de (CAFABA)	21
Tabla 3. Ficha RAE. Diseño de un Programa de Prevención del Estrés Laboral para asesores comerciales	23
Tabla 4. Ficha RAE. Estrategias de Afrontamiento para el Estrés Laboral en docentes de un colegio de la ciudad de Cali	24
Tabla 5. Ficha RAE. Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Empresa Cerealera	25
Tabla 6. Resultados según tipo de trabajo en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	38
Tabla 7. Resultados según tipo de trabajo en dimensión control sobre el trabajo	38
Tabla 8. Prioridades de intervención para el tipo de trabajo evaluado	39
Tabla 9. Resultados según tipo de trabajo en dimensión demandas del trabajo	39
Tabla 10. Prioridades de intervención para el tipo de trabajo evaluado	40
Tabla 11. Resultados según tipo de trabajo en dimensión recompensas	40
Tabla 12. Resultados según tipo de trabajo en dimensiones extralaborales	41
Tabla 13. Prioridades de intervención para factores extralaborales	41
Tabla 14. Resultados síntomas de estrés según tipo de trabajo	42
Tabla 15. Resultados según sector en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo ...	43
Tabla 16. Resultados según sector en dimensión control sobre el trabajo.....	43
Tabla 17. Prioridades de intervención para el sector evaluado.....	44
Tabla 18. Resultados según sector en dimensión demandas del trabajo.....	44
Tabla 19. Prioridades de intervención para el sector evaluado.....	45
Tabla 20. Resultados según sector en dimensión recompensas	45
Tabla 21. Resultados según sector en dimensiones extralaborales.....	46
Tabla 22. Prioridades de intervención para factores extralaborales	46
Tabla 23. Resultados síntomas de estrés según sector	47
Tabla 24. Resultados según división en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	47
Tabla 25. Resultados según división en dimensión control sobre el trabajo	48
Tabla 26. Prioridades de intervención para la división evaluada.....	48
Tabla 27. Resultados según división en dimensión demandas del trabajo	49
Tabla 28. Prioridades de intervención para la división evaluada.....	49

Tabla 29. Resultados según división en dimensión recompensas.....	50
Tabla 30. Resultados según división en dimensiones extralaborales	50
Tabla 31. Prioridades de intervención para factores extralaborales	51
Tabla 32. Resultados síntomas de estrés según división.....	51
Tabla 33. Resultados generales evaluación intralaboral: Forma A o forma B	68
Tabla 34. Resultados generales evaluación extralaboral: Forma A o forma B.....	70
Tabla 35. Resultados generales evaluación estrés: Forma A o Forma B.....	71
Tabla 36. Resultados generales de las encuestas aplicadas, Formas A y B.....	71
Tabla 37. Presupuesto del proyecto por fases.....	85
Tabla 38. Presupuesto batería de riesgo psicosocial.....	86

1. Título del Trabajo

Estrés laboral, diagnóstico y propuesta de mejora para una empresa multinacional con sede en Colombia.

2. Problema de Investigación

El trabajo constituye un factor importante en la vida de cualquier persona ya que le permite adquirir sus ingresos y simultáneamente determina parte de su integridad: autoestima, relaciones sociales, estatus, entre otros; sin embargo, aunque muchas personas se sienten satisfechas con sus empleos, en el transcurso del tiempo se ha ido observando que día a día se incrementa el número de personas que presentan el fenómeno de estrés laboral generando insatisfacción al interior de las empresas.

El concepto inició su aparición a partir de la década de 1930 cuando un joven austriaco llamado Hans Selye, estudiaba medicina en la universidad de Praga. Él observó que los pacientes a quienes estudiaba presentaban síntomas comunes como: cansancio, falta de apetito, astenia, pérdida de peso, etc. Este hallazgo Hans Selye lo denominó “*Síndrome de estar Enfermo*”. Posteriormente a partir de diversas investigaciones lo llamaría “Estrés Biológico”.

Con estos descubrimientos, se identificó que varias patologías que no eran conocidas en esa época, como las relacionadas con el corazón, la hipertensión arterial y los trastornos mentales eran básicamente la consecuencia de alteraciones fisiológicas que resultan de una prolongada exposición al estrés en los órganos o sistemas estudiados. Desde ese momento, el estrés viene siendo objeto de investigación de varias disciplinas psicológicas, médicas y/o biológicas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (Organización Mundial de la Salud, 2004). De esta manera el estrés representa una alarma que funciona como un estímulo conductor hacia la acción y como una respuesta necesaria para la supervivencia; esta respuesta

puede estar acorde con las demandas del entorno. Actualmente el estrés puede llegar a constituir el principal riesgo psicosocial presente en gran parte de las empresas del mundo, el cual puede poner en riesgo la salud y seguridad laboral de los trabajadores y puede afectar la productividad de las empresas.

Los índices de evidencia de esta problemática se caracterizan por tener una estrecha relación entre la productividad y rendimiento de los empleados y los factores psicosociales inmersos en el trabajo. En el año 2004 se realizó el Estudio Nacional de Salud Mental en el país; en dicho estudio, se establece a la depresión como uno de los principales problemas laborales en Colombia y se evalúa su relación con otros problemas identificados tales como:

- 19% - Ansiedad
- 15% - Trastornos de sueño
- 15% - Trastornos de ánimo
- 12% - Dependencia de sustancias psicoactivas
- 12% - Déficit de atención
- 10,6% - Trastornos por abuso de sustancias
- 6% - Estrés postraumático
- 4,9% - Intentos de suicidio en algún momento de la vida
- 3% - Miedo
- 2,5% - Intentos de suicidio en los últimos treinta días

En la 1ra Encuesta Nacional sobre condiciones de Salud y Trabajo realizada en el año 2007, se encontró la prevalencia de exposición a factores clasificados como riesgo psicosocial en un nivel alto, incluso por encima de los ergonómicos. De forma similar en estudios posteriores y de acuerdo a las cifras del Ministerio de Protección, se establece que los riesgos psicosociales deben eliminarse, mitigarse o controlarse, a través de las diferentes metodologías como la gestión del riesgo y la gerencia del talento humano con el fin de mantener la adecuada salud y seguridad de los trabajadores.

La palabra estrés es una palabra común en la sociedad actual que no discrimina cultura, ubicación geográfica, idioma, ni sector industrial, normalmente se relaciona o asocia a otros términos como lo son el miedo, la ansiedad, la angustia, la fatiga o depresión. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés como: “La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.

A través de diferentes estudios realizados, se encuentra que los factores de riesgo de mayor importancia van directamente relacionados con las estructuras formales en las empresas tales como la comunicación, relaciones intra y extralaborales, ambientes de trabajo, y también va relacionado con aspectos individuales como la autoestima, motivación, la eficacia en la resolución de conflictos, entre otros. Por lo anterior, se determina que la identificación de los factores de riesgo psicosocial que tienen relación estrecha con el ausentismo y los accidentes laborales, permiten reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, implementar planes de prevención y corrección e incrementar el bienestar y salud de los empleados de una organización.

También se concluye que el estrés laboral, puede traer incontables afectaciones y consecuencias a nivel personal, familiar, social y laboral; las cuales pueden generar daños secundarios afectando la seguridad y la salud del trabajador desde el punto de vista físico y psicológico; y a su vez se puede reflejar negativamente en el desempeño, productividad, relaciones interpersonales, y también afectando a la empresa con costos evitables como los generados por enfermedades, ausentismo, accidentes y otros factores que representan un impacto negativo económico y social para cualquier empresa.

Frente a lo anterior, es indispensable tener presente que es necesario ahondar en estudios como este, el cual busca abarcar de manera profunda y consciente, los factores que influyen en la aparición del estrés laboral, como también sus causas y consecuencias y a partir de ello establecer los lineamientos y acciones de prevención enfocados en la generación de conciencia en la responsabilidad de las empresas frente a sus empleados y en lograr un mayor autocuidado por parte de los trabajadores.

Con este análisis, el proyecto de investigación tiene como fin y propósito, desarrollar el concepto de “Estrés Laboral” en una empresa multinacional, como un factor de riesgo para la compañía, y a partir de ello, establecer medidas y acciones de prevención, control y seguimiento, a fin de contribuir a mejorar esta problemática dentro del sector industrial.

2.1 Descripción del Problema

La sociedad está atravesando por muchas situaciones de estrés, una de ellas se evidencia en el campo laboral, múltiples factores han desencadenado respuestas físicas y emocionales que causan un desequilibrio entre lo que debe y/o le corresponde hacer al trabajador con lo que realmente se le exige, excediendo no solo un valor en tiempo sino sus mismas capacidades; esta problemática de riesgo psicosocial se está propagando de manera veloz no solo en multinacionales sino en empresas pymes. Se parte de la condición que, entre las políticas de calidad y la políticas de seguridad y salud en el trabajo, está garantizar un agradable ambiente y con las mejores condiciones al trabajador, pero esto ya en cifras es otra cosa, la influencia del mercado que cada vez es más competitivo y que en la actualidad está bajando la demanda, es normal hacer rendir al doble el personal que se contrate o se tenga para producir o generar conocimiento.

Muchos casos se pueden tomar como éxito si se mira desde el hoy y sin una mayor proyección al futuro, se acostumbra a jugar con el aumento del dar más no solo para que se reconozca sino para poderse mantener en la empresa, lo cual hace que sean mínimas las quejas y que se trabaje con una doble presión de hacerlo bien o mejor pero en menos tiempo; esto crea una presión que se debe canalizar de alguna forma por lo que se empiezan a presentar casos de ausentismo por enfermedad, por cansancio o por agotamiento mental; es en este punto, donde se crea una alerta para la empresa y se comienza a mirar en donde está la falla; puede que el tiempo de “rendimiento” sea tan largo como el aguante de cada uno de los colaboradores. Entonces entra el juego de las nuevas soluciones y aumento de presupuestos no contemplados o de inconvenientes en las entregas pactadas por que los trabajadores excedieron los límites de producción mezclados con un cansancio agotador y bloqueador para accionar.

Vale la pena identificar dentro de las empresas, cada uno de los tipos de factores estresores en la vida laboral y de esta manera buscar una solución para mitigar estos daños y lograr mantener un equilibrio razonal y funcional entre una tarea y la persona que la desarrolla; es clave reconocer que quienes tienen y deben manejar unos niveles considerables de estrés, no deben ir al extremo de hacer lo mínimo o a gastar el doble de tiempo, para eso existen herramientas que facilitan el desarrollo de las tareas, por ejemplo es muy importante conocer plenamente las funciones y responsabilidades de cada trabajador.

Para la empresa objeto de estudio, es muy importante identificar si al interior de la organización existe riesgo psicosocial, como también contar con un plan de acción viable que le permita controlar y prevenir el riesgo; razón por la cual, nace la necesidad de llevar a cabo el presente estudio, el cual busca brindar apoyo y orientación a los directivos de la compañía de acuerdo con los indicadores y resultados que se obtuvieron en la evaluación del riesgo psicosocial.

2.2 Formulación del Problema

¿El estrés laboral en los trabajadores, es la mayor afectación para la productividad de la empresa?

El enfoque se da teniendo en cuenta la revisión documental en donde se identifica que la presencia de estrés laboral al interior de la empresa incurre directamente en la productividad y desempeño de los trabajadores y, por lo tanto, puede verse reflejado en el nivel de productividad y en el ambiente laboral. Siendo así, un tema importante para investigar ya que es un factor que influye directamente en la economía en el crecimiento y desarrollo no solo de capital sino de la misma producción investigativa y creativa de todos los sectores industriales y que, de no ser tratado a tiempo, puede traer serias consecuencias al interior de la organización y peor aún afectar la integridad de sus colaboradores.

2.3 Sistematización

Esta sistematización se inicia determinando un tema de interés para cada uno de los participantes, donde se desarrolla un proceso que inicia con la perspectiva de un análisis situacional del proceso que desarrolla la empresa, donde se debe ir describiendo al abordar cada una de sus actividades y su articulación con bases teóricas y prácticas con el fin de efectuar un tipo de práctica que arroje suficientes datos para poder plantear posibles alternativas a la problemática de estrés laboral que puede desarrollarse por su tipo de actividad y el mismo crecimiento organizacional. Con las siguientes preguntas se busca dar respuesta al problema de investigación:

¿Qué tan efectiva es la aplicación de la batería de evaluación de riesgo psicosocial dentro de una organización?

¿Cómo se determina el estrés laboral no solo de forma cualitativa sino cuantitativa?

¿Los trabajadores si son consecuentes al momento de reportar los factores de riesgos psicosociales en los que se ven involucrados?

¿Qué es lo más importante para un trabajador a la hora de hablar de ambiente laboral saludable?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Realizar diagnóstico y propuesta de mejora del estrés laboral y de los factores psicosociales presentes en los colaboradores de una empresa multinacional con sede en Colombia.

3.2 Objetivos Específicos

- Hacer revisión del informe de la batería de evaluación de riesgos psicosociales realizado en la empresa en el año 2018.

- Identificar los principales aspectos en los cuales es necesario desarrollar acciones enfocadas en la prevención, control y mitigación de los efectos en la salud asociados con el riesgo psicosocial.

- Diseñar la propuesta de intervención que le permita a la empresa promover un ambiente de trabajo adecuado y saludable.

4. Justificación

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace énfasis en que el estrés “*Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias*”. Situación que se ha venido presentando como un trastorno a nivel mundial al interior de las organizaciones dificultando las relaciones interpersonales, el desempeño y productividad laboral y la satisfacción individual; transformándose día a día en un estado habitual que lo convierte en un fenómeno que atenta contra la integridad del individuo, su salud, y la productividad al interior de las organizaciones (OIT, 2016).

Por este motivo, aparece la necesidad de realizar el presente proyecto de investigación, teniendo en cuenta que el estrés es un fenómeno que durante la historia de la humanidad ha traído nefastas consecuencias a nivel personal, social y laboral, y que hoy en día requiere ser identificado a tiempo dentro de las organizaciones para evitar consecuencias en los individuos, en el clima organizacional, en los objetivos de producción y en el correcto desarrollo de la sociedad.

La investigación se realiza teniendo presente que hoy en día el recurso humano tiene una gran importancia dentro del ámbito empresarial ya que representa un factor importante en el éxito organizacional; desde este ángulo, se busca presentar una vista general del estrés laboral, sus causas y consecuencias y a partir de ello aportar lineamientos, estrategias y buenas prácticas que contribuyan y promuevan un mayor grado de desarrollo personal y productivo dentro de las actividades laborales de las personas.

Esta investigación influye en el corto y largo plazo teniendo como base que el estrés laboral se ha convertido a través del tiempo en un concepto de interés investigativo al interior del sector productivo en donde está asociada una gran variedad de riesgos potenciales para la salud y su relación con el estrés laboral y sobre los mecanismos asociados a sus efectos tales como lo son los trastornos psicológicos y cardiovasculares, y la aparición de nuevos temas como la depresión y las enfermedades relacionadas al sistema musculoesquelético.

De esta manera la investigación tiene por finalidad ayudar a entender como el estrés está íntimamente relacionado con el trabajo y como se puede poner en funcionamiento un proceso que puede constituir el punto de inicio para avanzar en nuevos enfoques que integren al interior de las empresas los conceptos de demandas psicológicas, capacidad de influencia, factores sociales, incremento en la comunicación y la seguridad de los trabajadores, conceptualización de la persona y el entorno y demás conceptos y lineamientos que permitirán crear una conciencia preventiva antes que una correctiva tanto en los directivos como en el interior de los trabajadores, contribuyendo así de una manera satisfactoria con el correcto desarrollo de la sociedad (OIT, 2013)

En la actualidad, se puede observar que los trabajadores que presentan mayor estrés laboral, son aquellos que sienten que las exigencias y responsabilidades, van más allá de sus conocimientos y habilidades, esto trae consigo diferentes costos a nivel personal y económico, ya que las consecuencias del estrés pueden afectar la vida personal y social.

Los retos e incremento de las responsabilidades de los empleados, las exigencias a las que se enfrentan diariamente, se consolidan en un solo término que se conoce como "estrés laboral". El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción a nivel profesional que implica un conjunto de acciones y actitudes en el trabajo y que influyen positivamente en los comportamientos y desempeño de los trabajadores.

La definición de estrés laboral conlleva a la definición de satisfacción laboral, y esta definición se genera como la capacidad de las empresas de generar ambientes adecuados para sus empleados; es importante además el desempeño de cada trabajador individual, así como los resultados organizacionales, niveles de ausentismo, rotación de personal, entre otros.

Mediante el presente proyecto de investigación, se pretende desarrollar y analizar el concepto de "Estrés Laboral", identificando la probabilidad y causas de ocurrencia y las posibles consecuencias que éste puede traer en el ámbito profesional, personal y familiar. Con base en este análisis, se pretende definir y establecer las medidas preventivas y de control para eliminar o mitigar los riesgos de éste en las organizaciones.

Al llevar a cabo el presente proyecto, se verán beneficiados todos aquellos que estén siendo afectados por el estrés laboral dentro de la empresa multinacional en estudio, como también se espera que sirva de referencia para otras empresas que presenten riesgo psicosocial:

- Cualquier trabajador de cualquier nivel.
- Todos los sectores productivos.
- Cualquier tipo de empresa independientemente de su actividad o tamaño.

Simultáneamente se beneficiará la seguridad y salud de los trabajadores y las empresas como también su entorno familiar y social.

Frente al desarrollo productivo los beneficios económicos serán favorables dado que al tratar el tema del estrés laboral se busca reducir los accidentes laborales y el ausentismo provocados por el estrés y promover un clima organizacional favorable para toda la organización que se vea reflejado en la calidad bien sea de los productos o de los servicios ofrecidos, en los tiempos de entrega y en el cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de la empresa.

Los aportes del estudio en base al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirán aplicar y analizar conceptos importantes adquiridos en la formación académica como la disminución en los accidentes laborales, daños físicos, trastornos musculoesqueléticos, diseño adecuado de un puesto de trabajo, factores psicosociales del trabajo, estilo y hábito de vida saludables. Todo ello con el fin de buscar que se disminuyan los riesgos para la salud en los lugares donde se trabaja (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2012).

La presente investigación, propenderá por estudiar la panorámica general del estrés laboral dentro de una empresa multinacional, en donde se profundizará sobre la importancia de la identificación y control de los riesgos psicosociales internos y externos de la empresa, principalmente de los grupos que arrojen resultados altos de riesgo. Por las razones expuestas anteriormente, la novedad de llevar a cabo este proyecto de investigación, reside en que será un tema que va a aportar a la academia ya que se involucrarán temáticas adquiridas en el desarrollo de la formación y que buscará desarrollar lineamientos beneficiosos para el sector empresarial con el fin de combatir este factor silencioso que tanto daño le está haciendo a la sociedad actual y

que constituye una obligación legal para el sector industrial en donde el estrés laboral debe tratarse igual que cualquier otro riesgo por parte de la empresa.

4.1 Delimitación

La presente investigación se realizó en una empresa multinacional ubicada en el municipio de Tenjo, Cundinamarca; en los meses de Mayo, Junio y Julio de 2019.

4.2 Limitaciones

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, se establecieron las siguientes limitantes:

- Tiempo: El proyecto debe guiarse por el calendario académico de la Universidad.
- Espacio: Debido a la ubicación de la empresa y a las condiciones para poder recolectar datos.
- Económicas: Costos de transporte y propios del proyecto.
- Legales: Es necesario remitirse a la normatividad referente al objeto de estudio.
- Humanas: Colaboración de la empresa y sus empleados para la realización del proyecto y la obtención de datos.
- Información: Datos incorrectos, irreales que impidan la objetividad y credibilidad del proyecto.
- Confidencialidad: Información sensible y confidencial de la empresa como por ejemplo su razón social o estudios e investigaciones realizadas previamente, la cual tiene restricciones de publicación y divulgación.

5. Marcos de Referencia

5.1 Estado del Arte

El estado del arte del presente trabajo se realiza a través del esquema del “Resumen Analítico Especializado” o Fichas RAE; según (Carrillo, 1996) este “procura condensar la información contenida en documentos y estudios en materia educativa de tal manera que facilite la aprehensión, comprensión y análisis de la materia en cuestión.”

Tabla 1. *Ficha RAE. Riesgo psicosocial y estrés laboral: Diagnóstico y Propuesta de Mejora para la empresa Proteger IPS 2016*

INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de Documento	Ficha RAE – Universidad ECCI / Trabajo de Grado
Título del Documento	Riesgo psicosocial y estrés laboral: Diagnóstico y Propuesta de Mejora para la empresa Proteger IPS 2016
Autor	Angélica Bibiana Ahumada Rojas
Coautores	Taina Julieth Agudelo Lis Chirly Milena Badillo Cano
Publicación	Bogotá D.C.: Universidad ECCI. Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Vicerrectoría de Educación Abierta y a Distancia, 2016
Ubicación	TGST / 232
Topográfica	

Temas / Palabras	Prevención de Riesgos Laborales – Ambiente Laboral – Trabajo y
Clave	Trabajadores – Estrés Laboral

Resumen: En la actualidad, las organizaciones le han dado cada vez más importancia a uno de los factores más relevantes que tienen las empresas: el recurso humano. Con el fin de proteger este valioso recurso, las empresas han centrado sus esfuerzos en mantener la salud y bienestar de los trabajadores a través de la prevención de los riesgos laborales a los que se pueden encontrar expuestos los colaboradores cuando desarrollan su actividad laboral. La concepción de estos riesgos laborales ha ido evolucionando a través del tiempo a medida que la concepción de la salud se ha ido transformando; ahora se conoce que la ausencia o falta de una enfermedad física, no es sinónimo de salud y que existe una clara relación entre las condiciones sociales y físicas-mentales en lo que se refiere al bienestar del ser humano. Es por ello que, tanto las organizaciones como el Estado, han enfocado su atención en un tipo de riesgo que abarca la relación entre estos tres elementos y ya que los empleados se encuentran expuestos a ellos sin importar su actividad laboral: el riesgo psicosocial. A raíz de lo anterior, en el año 2008, el Ministerio de Protección Social expide la Resolución 2646, “Por la cual se establece la base normativa para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo del riesgo psicosocial en Colombia.” Sin embargo, muchas organizaciones pertenecientes a diferentes sectores económicos del país, aun no se encuentran relacionadas con esta normatividad, este es el caso de la empresa donde se lleva a cabo este trabajo. Inicialmente se realizará el planteamiento del problema y se describirá brevemente el mismo, a continuación, se formulará la pregunta problema de la investigación y se justificará la investigación. Seguidamente se definirán los objetivos y las hipótesis del estudio, y se describirá el marco referencial manejado en el trabajo y, finalmente, se expondrá la metodología que se va a utilizar.

Fuente: Repositorio Universidad ECCI, 2016

Tabla 2. *Ficha RAE. Efecto de algunas variables socio demográficas sobre el nivel de estrés en personal con cargo operativo y administrativo de (CAFABA)*

INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Documento	Ficha RAE – Universidad ECCI / Trabajo de Grado
--------------------------	---

Título del Documento	Efecto de algunas variables socio demográficas sobre el nivel de estrés en personal con cargo operativo y administrativo de caja de compensación familiar de Barrancabermeja (CAFABA)
Autor	Nayive Cuartas Mazo
Coautor	Wendy Ramírez Romero
Publicación	Bogotá D.C.: Universidad ECCI, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Vicerrectoría de Educación Abierta y a Distancia, 2017
Ubicación	TGST / 327
Topográfica	
Temas / Palabras	Ausentismo Laboral – Productividad Laboral – Disminución de
Clave	Productividad – Estrés Laboral

Resumen: El en mundo actual, el estrés es un fenómeno que se presenta cada vez con mayor frecuencia, el cual puede traer graves consecuencias en la salud de los individuos que lo padecen. Debido a los importantes cambios que está sufriendo el mundo a nivel político, económico y social, esta enfermedad ha ido en aumento. Las personas, por lo tanto, deben asumir estos cambios, los cuales pueden considerarse como difíciles de superar, logrando llevar esta situación a sufrir de estrés. (Anadón, E; Albarrán F; Gracia A, 2015). De modo que evaluar el estrés en el ambiente laboral es de gran importancia para una empresa, puesto que se debe identificar y velar por la reducción de los factores estresores que pueden influir directamente en eventos como, disminución de la productividad, el ausentismo, peticiones de cambio de trabajo, aumento en los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, malas relaciones personales, aumento en las quejas y reclamos. Dos de cada tres empleados declaran estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa en el país, a los que también se suman factores de este tipo a nivel externo (tiempo desperdiciado al llegar al lugar de trabajo, no hay descansos, violencia e inseguridad). Además, se ha identificado que los factores pueden ser causales de enfermedades laborales o accidentes de trabajo, ya que se presentan factores de riesgo psicosocial tales como: cargas de trabajo, cansancio, dolores, entre otros. Citado por Edwin Posada; (Encuesta Nacional,

2007), “Si bien las condiciones laborales de los colombianos no son las mejores, lo que conlleva a una evidente precariedad general, dicho evento está marcado por determinantes tales como: el tipo de contratación, el empleo informal, el acoso laboral, entre muchos otros factores que determinan la relación entre trabajo versus salud.”

Fuente: Repositorio Universidad ECCI, 2017

Tabla 3. Ficha RAE. Diseño de un Programa de Prevención del Estrés Laboral para asesores comerciales

INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Documento	Ficha RAE – Universidades Nacionales / Trabajo de Grado
Título del Documento	Diseño de un Programa de Prevención del Estrés Laboral para asesores comerciales
Autor	Jennifer Guerra Baquero
Publicación	Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, 2016
Ubicación	Repositorio Universidad Católica de Colombia / 10983
Temas / Palabras Clave	Ausentismo Laboral – Riesgos Laborales – Estados de Estrés – Estrés en las Organizaciones – Reestructuración Cognitiva – Control Emocional – Terapia de Relajación Progresiva

Resumen: El proyecto tiene por objeto hacer un diseño de un programa en prevención del estrés en adultos jóvenes que trabajan en el sector financiero; se realiza en el barrio la Candelaria de la ciudad de Bogotá D.C. Se establece un diseño de lo que se va a necesitar en el programa de intervención por medio de la aplicación de algunas encuestas en un grupo muestral de empleados que se dedican al cobro de cartera por medio de llamadas telefónicas. Con base en los requerimiento y necesidades manifestados por los asesores, se concluye que es importante trabajar para poder afrontar eficazmente el estrés laboral, partiendo del Modelo Transaccional como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como que exceden

los recursos de los individuos” (Lazarus y Folkman, 1984). A grandes rasgos la intervención maneja el tema de enseñanza del estrés, aplicación de tácticas para afrontarlo, conceptos para el manejo de las emociones y los pensamiento y estrategias y técnicas de relajación.

Fuente: Repositorio Universidad Católica de Colombia, 2016

Tabla 4. *Ficha RAE. Estrategias de Afrontamiento para el Estrés Laboral en docentes de un colegio de la ciudad de Cali*

INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de Documento	Ficha RAE – Universidades Nacionales / Trabajo de Grado
Título del Documento	Estrategias de Afrontamiento para el Estrés Laboral en docentes de un colegio de la ciudad de Cali
Autores	Diana Milena Echeverry Vargas Diana Marcela Monsalve Velásquez María Alejandra Moran Lagos
Publicación	Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, 2016
Ubicación	Repositorio Pontificia Universidad Javeriana Cali / 11522
Temas / Palabras Clave	Estrés Laboral – Riesgos Laborales – Estrategias de Afrontamiento – Síntomas de Estrés – Exigencias psicológicas y de Control – Evaluación de Estrés

Resumen: Por medio del proyecto se identifica la estrategia de afrontamiento del estrés laboral que más usan los docentes del colegio objeto de estudio los cuales presentan niveles de estrés muy bajo y bajo. El trabajo se realiza a través de una metodología descriptiva, con variables cuantitativas. Durante el desarrollo del proyecto, se aplican 2 instrumentos: Encuestas para la evaluación de estrés y la escala de Coping-Modificada, estos fueron aplicados a una muestra de docentes activos en el colegio objeto de estudio. Se concluye que dentro de las estrategias más

usadas para afrontar el estrés laboral está la “Solución de Problemas”, seguido muy de cerca por la “Religión”, la “Revaluación Positiva” y el “Apoyo Profesional”. Se confirma, además, que la estrategia de afrontamiento “Apoyo Social” no es la más utilizada como se pensaba en un comienzo por los docentes del colegio.

Fuente: Repositorio Pontificia Universidad Javeriana Cali, 2016

Tabla 5. *Ficha RAE. Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Empresa Cerealera*

INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de Documento	Ficha RAE – Universidades Internacionales / Trabajo de Grado
Título del Documento	Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Empresa Cerealera
Autor	Florencia Cecilia Sánchez
Publicación	Rosario, Argentina: Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, 2011
Temas / Palabras Clave	Estrés Laboral – Satisfacción Laboral – Bienestar Psicológico

Resumen: El objetivo de la investigación es identificar los factores que en la empresa objeto de estudio son consideradas como estresantes para sus empleados, además identificar la relación entre el estrés sufrido con la salud y bienestar de los empleados y el grado de satisfacción que tienen a nivel laboral. El proyecto se realiza en el año 2010 en una empresa cerealera de la ciudad de San Lorenzo en Argentina. Se aplica 3 encuestas en una muestra de 64 empleados entre hombres y mujeres trabajadores de la empresa. El cuestionario que se aplica evalúa los factores o situaciones que pueden ser estresantes a nivel laboral y su relación con la organización, con sus superiores y con sus compañeros. Se aplica, además, un cuestionario que evalúa los distintos aspectos que producen satisfacción o insatisfacción en el trabajo en algún grado y el último

cuestionario indaga sobre el bienestar psicológico en adultos. Se concluye que existen varios niveles de estrés entre los empleados de la empresa y que los factores con mayor presencia son “Sobrecarga Laboral”, “Falta de Justicia Organizacional” y “Dificultades Interpersonales”. Se concluye, además que los empleados con una menor satisfacción laboral pueden desarrollar más estrés y en caso contrario, los empleados con mayor satisfacción y bienestar, tienen relaciones positivas, tienen mayor productividad y menos niveles de estrés.

Fuente: Repositorio Universidad Abierta Interamericana, 2011

Los documentos estudiados y mencionados en las Fichas RAE son de mucha importancia para el desarrollo de la investigación puesto que da bases sobre las cuales comenzar el proyecto sin la necesidad de incurrir en una investigación que ya se haya realizado previamente. Además, que brindan nuevas rutas a seguir en la investigación en curso sobre el estrés laboral. A través de los trabajos de grado tomados como referencia, se establece que el estrés laboral, ya se encuentra considerado dentro de las enfermedades laborales ya que se ha comprobado que no tiene ningún tipo de discriminación y se refleja en consecuencias directas para quien lo padece y para su entorno.

Los altos costos en tratamientos frente a las enfermedades laborales, ha puesto en alerta a los recursos económicos de grandes empresarios que han visto afectados, los índices de productividad y obliga a enfrentar una problemática silenciosa que está creciendo como son las enfermedades laborales y las enfermedades psicosociales.

5.2 Marco Teórico

5.2.1 El Estrés.

El estrés se precisa como la reacción fisiológica del cuerpo en el que intervienen variados componentes de protección para enfrentar un contexto que se distingue como amenazador y que proviene de una respuesta de la conservación humana y que se expresa como un exceso de nerviosismo que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (Becerril, 2015).

La palabra estrés suele ser una palabra común en la sociedad actual que no discrimina cultura, ubicación geográfica, idioma, ni sector industrial. Todos los seres humanos en algún momento de su vida han tenido una relación directa con “El Estrés”. Pero realmente genera confusión el significado de esta palabra; normalmente se relaciona o asocia a otros términos como lo son el miedo, la ansiedad, la angustia, la fatiga o depresión. Sin embargo, llegar a tener una definición precisa ha sido una tarea difícil incluso para los científicos e investigadores (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).

Desde el punto de vista de la psicología, la definición del estrés ha generado controversia, y según (Selye, 1956), citado por (Vindel, 2019), el término se importó para el área de la psicología gracias al fisiólogo canadiense, en donde define el estrés como:

- *Reacción o respuesta:* El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- *Como estímulo:* El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- *Como interacción:* El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y también con los recursos disponibles que tiene el individuo para dar respuesta a dicho estímulo.

Así mismo y en concordancia con la definición anterior, la (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2004) precisa al fenómeno del estrés laboral, como la inestabilidad entre los requerimientos y presiones a las que se enfrenta el trabajador, y en el cual la presión laboral excede la capacidad, y en donde no se utilizan los conocimientos y capacidades y que ponen en peligro al individuo involucrado.

Los síntomas más frecuentes del estrés, son:

- Depresión o ansiedad
- Dolor de cabeza
- Indigestión
- Insomnio
- Disfunción sexual

- Nerviosismo
- Sarpullidos
- Diarrea o estreñimiento
- Palpitaciones rápidas

La exposición a situaciones de estrés, no es que sea una reacción mala como tal, ni que conduzca a efectos perjudiciales, a menos que las respuestas de estrés sean exorbitantemente agudas, continuas y persistentes, y es en este caso que pueden generarse varias perturbaciones en el cuerpo, las cuales se dividen en 3 etapas descritas por (Selye, 1956), citadas por (Regueiro, s,f p.4) que son:

- Primera etapa (alarma): En esta etapa el organismo actúa de manera automática, preparándose, tomando medidas para reaccionar, así como para inducir un estímulo estresante provocando inmediatamente re sequedad en la boca, dilatación de pupilas, exceso de sudoración, taquicardia, estimulando el aumento de la tensión arterial.
- Segunda etapa (resistencia): Esta etapa aparece cuando el cuerpo no tiene el espacio para recobrar su estado y seguidamente reacciona a cualquier daño causado por la alarma del estrés con el cuerpo permaneciendo alerta.
- Tercera etapa (agotamiento): En esta etapa el estrés continúa y obtiene más fuerza, en donde se superan los volúmenes de resistencia, y el cuerpo entra directamente en una fase de agotamiento, sumado a las alteraciones psicósomáticas respectivas.

Por lo tanto, el cuerpo en estas etapas puede presentar también cefaleas, dolencias en la cara y en la espalda, síntomas de asma, subida de tensión arterial, así como úlceras gástricas, y sensaciones de cosquilleo, apoyadas de dolores y erupción de granos (Gaeta, 2003).

Las primeras investigaciones sobre estrés fueron realizadas por Paul R. Hill en 1949, quien orientó la continuación de sucesos en contestación a entornos de crisis familiares definiéndolo como un estado que nace por una inestabilidad del cuerpo para hacerle frente a las situaciones estresantes, resultado de un conjunto de elementos en interacción mutua, atribuido por la familia al evento estresante conduciendo a la consumación de una crisis resultado del acaparamiento de tensiones y estresores familiares, en donde se excede la capacidad de reacción y lo configura y lo

establece en crisis acompañado del deterioro de la actividad familiar y de la prosperidad de sus miembros. (Hill, 1949).

5.2.2 Estrés laboral.

Dentro del estrés laboral existe algo conocido como los “estresores financieros”, que dependen de las características sociodemográficas y las características de la administración financiera de un trabajador, así como de su comportamiento. El “Estrés Financiero”, está ligado al bienestar financiero y repercute en la producción en el trabajo; puede provenir del entorno externo o interno, como lo es un aviso de despido, miedo al fracaso de manera muy negativa, etc. (Córdoba, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, este tipo de estrés, es representativo de los entornos de trabajo, y simboliza un inmenso malestar para el trabajador, para la organización y repercute con una serie de complicaciones psicosomáticas y perturbaciones a nivel conductual, emocional, familiar y hasta en el entorno social, mancomunado al ausentismo laboral, el regodeo en el trabajo y el detrimento en la calidad de vida de otras personas (Becerril, 2015).

Artacoz (2002), citado por (Jaramillo, Gómez, & Carolina, 2008) esboza que, los factores de riesgo psicosocial, provenientes de los eventos y formas de trabajo permanecen, y los expresa como, los riesgos físicos, mecánicos, que se acoplan al estrés, y revela las intenciones claves de una problemática laboral que pretende aumentar y cuyo factor es de carácter humano relacionado directamente con el estrés laboral, y es el efecto de un problema en el sistema laboral, y es por lo anterior que se deben buscar reglas de prevención, así como el uso de estrategias y técnicas adecuadas.

Al indagar a muchas de las personas en estas investigaciones, se encuentra cómo factores o creencias que se han manejado por años, están siendo condiciones negativas para propiciar este mal manejado estrés laboral; es cierto que el crecimiento y la competencia laboral es cada vez más rígida y también se encuentra cómo las mismas personas entran y asumen unos bloqueos o se tipifican por sexo, edad, nivel escolar y es tanto el afán, que se concentran en competir y buscan mostrarse ante sus jefes o superiores haciendo muchas veces esfuerzos innecesarios donde no respetan sus horarios de descanso y alimentación y se exponen de manera errónea a un

doble desgaste mental. Puede que al comienzo cumpla con sus demás laborales, pero con el tiempo se presentará el agotamiento, la enfermedad y finalmente, el ausentismo.

Pese a todos estos aspectos visibles, y a diferencia de otros de carácter determinado, (Jaramillo, Gómez, & Carolina, 2008) expresa que al instante de reflexionar acerca de la salud de los trabajadores, deben ser tenidas en cuenta otras consideraciones en el instante de involucrar el estrés laboral, por ende, el autor explica que, “se deben incluir problemáticas como el acoso laboral, el Síndrome de Burnout, el estrés laboral, la violencia en el lugar de trabajo, entre otros”. (p.20)

Siendo así, Prieto (2015), expresa en su ensayo que:

El estrés laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable; en toda situación de estrés laboral, la empresa puede tener responsabilidad, en la medida en que ésta lo causa o lo facilita; en estos casos el trabajador tiene una responsabilidad ineludible, él es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en su vida, siendo a veces necesario recurrir a terapia. (p.6)

De esta manera y teniendo en cuenta el estrés laboral para Benavidez, Ruiz, & Garcia, (2000), la salud laboral tiene por metas primariamente la prevención y la promoción de las enfermedades referentes a la salud laboral, y a su vez el método y restitución de lesiones que provienen y derivan del trabajo.

Por lo tanto y dicho lo anterior, se puede incluir que el estrés laboral, es un factor muy importante y desencadenante de resultados y factores relacionados con los aspectos físicos y psicológicos, con grandes consecuencias en los trabajadores, y en donde el discernimiento, el conocimiento, y los estados emotivos y de afectividad frente al afrontamiento de este trastorno, son de suma importancia (Portal de la salud, 2019).

El estrés laboral es una manera muy específica de enfermedad que sucede en el ambiente del trabajo, donde se pueden encontrar un encadenamiento de escenarios y contextos, así como una serie de factores de estrés, que según las menciona Selva, (2004), estas son:

- Las condiciones físicas del trabajo: Estas se relacionan con la temperatura, la calidad del aire, el espacio, la luz, ruido, siendo los más relevantes a la hora de examinar los comienzos del estrés, y aprueban el grado de salud del individuo o del trabajador, así como la peligrosidad latente.
- Distribución del trabajo: Esta se refiere al requerimiento de desempeñar tareas en un tiempo restringido o escaso ya que, hay trabajadores que escogen producir un ritmo de trabajo persistente, con términos de tiempo muy apretados, y se sienten agradables laborando de esta manera, pero que pueden generar un alto grado de estrés.
- La demanda o carga de trabajo: El exceso de trabajo, es uno de los orígenes más recurrentes del estrés y se presenta a consecuencia de una demanda excesiva, así como de una solicitud intencionada relacionada con la calidad del trabajo, y que pretende una gran responsabilidad, y en donde la carga se expresa en un exceso del mismo.
- Otro origen de estrés, proviene de lo que se llama nivel ocupacional y de las funciones que realiza el trabajador, y que se relaciona con el desconocimiento del rol a realizar, y que debe esperar de tal fin agobiándolo, ya que la información del encargo no es suficiente.

Es entonces cuando la adicción al trabajo es una tema que hoy en día genera la atención de profesionales del tema que estudian el comportamiento del trabajador en el ámbito laboral y que repercute en la salud física y psicológica y en donde profundizan en este factor psicosocial laboral, y que repercute directamente a nivel personal, social y empresarial como un factor de riesgo laboral que afecta a los trabajadores (Velásquez & D'aleman, 2019).

Lo anterior, lo confirma Ybema, Smulders, Bongers, & Paulien, (2010) al expresar que, “el estrés y desgaste profesional se han caracterizado por su impacto global, en la medida en que se observan efectos directos no sólo a nivel individual, sino social y organizacional, siendo la gravedad de las consecuencias significativamente mayores en el caso del burnout (p.10).

De acuerdo con la definición dada por Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés laboral es:

“El resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por un lado y sus conocimientos y capacidades por otro”. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como “Una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vía de desarrollo” (p.4)

Así pues, el trabajo en el mundo laboral representa para (Regueiro, s,f p.4), que los trabajadores se hallan regularmente en diferentes contextos que deben valorar para resolver cuáles pueden ser los resultados, y que según sea el resultado de esta evaluación, el individuo establecerá cómo desafiarse y valorarlo como amenazador y entender cuando se está en una situación estresante.

Todo esto hace que este síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de logros en el trabajo, pueda desenvolverse en individuos que ejecuten una actividad independiente del sector en el que se encuentren asumiendo exigencias psicológicas en el trabajo, y que deteriora la calidad de vida del trabajador que lo sufre, repercutiendo gravemente en su labor con una adaptación reducida a sus actividades convirtiéndose en un proceso crónico en el que su capacidad de resiliencia es mínima a la hora de actuar.

Dado esto en un informe de la Organización mundial de la Salud (2019), titulado: “Salud mental en el trabajo”, se expresa que en el mundo hay 264 millones de personas que padecen algún tipo de depresión, una de las principales causas de discapacidad y sufren también síntomas de ansiedad y depresión y que cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad, asociado al desempleo que puede generar, y además recalca que es un factor de riesgo de problemas mentales de los trabajadores.

Concadenando el tema según la psicóloga Marilyn Pder Ph.D en problemas de estrés en el lugar de trabajo, en una entrevista realizada por la (American Psychological Association, 2019), responde que:

“El estrés siempre depende del cristal con que se mire. Lo que puede causarle estrés en el lugar de trabajo a un empleado, tal vez ni siquiera preocupe a otro. La clave para sobrellevar el estrés, es conocer las tensiones específicas del ambiente de trabajo al cual usted es especialmente sensible y las señales de advertencia de su cuerpo y mente que indican una

sobrecarga de estrés. Una vez que identificó su vulnerabilidad, puede crear estrategias continuas de manejo del estrés para sobrellevar las situaciones.”

Con relación a lo expresado anteriormente, vemos cómo las situaciones estresantes presentan ciertas predisposiciones o vulnerabilidades de personalidad que asisten a generar circunstancias estresantes que necesitan de ese factor adverso extremo, asociado a vulnerabilidades que pueden expresar los individuos, influenciado también por disposiciones genéticas en que pueden repercutir en la personalidad y en el caso de situaciones estresantes no funestas o extremas, inciden directamente el desencadenamiento y en la persistencia de ciertos trastornos (Silva, 2002).

Por último, se puede encontrar las consecuencias que el estrés puede causar como lo expresa la Organización Mundial de la Salud, citado por la (IMF business School, 2019):

- Aumento de patologías graves.
- Enfermedades fisiológicas.
- Problemas inmunológicos, respiratorios, cardiovasculares, endocrinos, dermatológicos, sexuales y psicopatológicos.
- Estrés laboral.
- El absentismo.
- Disminución de la productividad.
- Pérdida en procesos y productos a nivel empresarial.
- Pérdidas económicas organizacionales.

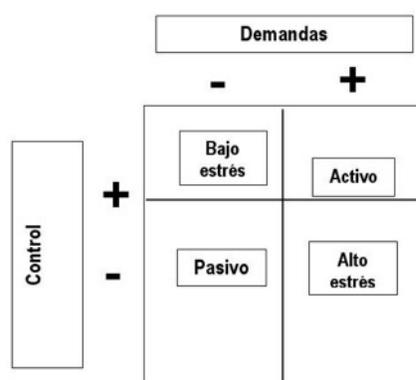
Cabe recalcar que, frente al estrés laboral, es importante que exista compromiso por parte del trabajador para llevar a cabo todas las actividades recomendadas, las cuales contribuirán con su salud mental, algunas de ellas son: respetar los ciclos de sueño, tomar descansos suficientes en el lugar de trabajo, realizar actividades físicas, así como actividades sociales y familiares, y sobre todo tener personas cercanas que puedan darle equilibrio a la mente. También un factor importante, es reconocer a tiempo los síntomas del estrés crónico, y consultar a tiempo para hallar el tratamiento adecuado (Portafolio, 2019).

5.2.3 Técnicas de prevención e intervención del estrés laboral.

Los trabajadores, en diferentes ambientes de su vida, se ven subordinados a diferentes presiones que les producen estrés, y entre ellas se encuentra el desarrollo laboral, el cual, está supeditado a contextos establecidos por las necesidades o intereses del individuo, relacionados con factores como la tecnología y exigencias productivas, entre otras (NTP 349, 1999).

Por lo tanto, para Izquierdo & Cuevas (2016), se ha visto la importancia de la interacción entre las demandas en el trabajo y el control que el trabajador ejerce sobre él. El estrés laboral o alto estrés, surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además, otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control). De esta manera en la siguiente ilustración los autores lo caracterizan de la siguiente manera:

Gráfico 1. Caracterización del estrés laboral



Fuente: Izquierdo & Cuevas. (2016)

Siendo así, los autores expresan que:

“También se ha visto la interacción entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El apoyo social es la

ayuda que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando es adecuado puede amortiguar parte del estrés generado por la combinación de las altas exigencias laborales y el bajo control sobre el trabajo” (p.1)

A partir de todos estos factores para Porras,(2015), muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento, aunque tiene utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo. Las técnicas se pueden clasificar en:

- Generales: Tienen el objetivo de incrementar en el individuo, una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- Cognitivas: Su finalidad sería cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y los recursos propios).
- Fisiológicas: Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
- Conductuales: Tienen como fin, promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayudan a afrontar un problema. La aplicación de la mayoría de las técnicas que se detallan a continuación, requiere de un profesional de la psicología que determina cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como asegurarse de su correcta administración y ejecución.

5.2.4 Intervención del estrés laboral.

Las instituciones nacionales de varios países han desarrollado modelos de seguimiento, instrumentos de evaluación y gestión y otras iniciativas de sensibilización con el objeto de comprender y prevenir el estrés relacionado con el trabajo. Entre los modelos de seguimiento, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), desarrollado por el Centro Nacional de Investigación para el Entorno de Trabajo en 1997, fue el primero en incluir los valores de referencia con base en la población para evaluar la necesidad de acción y para apoyar el proceso de toma de decisiones sobre las medidas preventivas a nivel del lugar de trabajo. Incluyó tres versiones de diferente tamaño: una versión larga para la investigación; y una versión media y corta para la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo según el número de empleados (OIT, 2016).

Desde la década de los ochenta, algunos autores han desarrollado modelos teóricos que hacen alusión a la temática de los factores del riesgo en el área psicosocial que nace de la labor, el estrés y los efectos que repercuten en la salud, dan informe de grandes estudios meta analíticos y de análisis sistemático. Por lo tanto, se destacan los siguientes modelos de intervención citados por (Duarte & Herrera, 2017):

○ **Modelo Transaccional del estrés:**

Creado por Richard Lazarus, Cohen, y Folkman, quienes se focalizaron en los procesos cognitivos que se generan entorno a una situación estresante. Cuando alguien se encuentra en un momento de estrés, se realiza una evaluación primaria la cual es un juicio para calificar la situación; en el caso de considerar que la situación es estresante, se realiza una evaluación secundaria donde se revisan los recursos con los que cuenta el individuo para hacer frente a la situación. Estos resultados modifican la evaluación inicial para disponer y ejecutar estrategias orientadas al problema o a la regulación emocional.

○ **Modelo de interacción con demandas y control:**

Es el balance de las demandas psicológicas laborales y el control que se ejerce sobre estas; las demandas se refieren a la cantidad de labores que hay por realizar y el nivel de control a la estructura organizacional dentro de su organigrama.

○ **Modelo de desequilibrio de demandas, apoyos y restricciones:**

Se refiere a la falta de equilibrio de los siguientes tres factores: demanda laboral (trabajo por realizar), apoyo laboral (ambiente laboral, recursos, compañeros y jefes) y restricciones laborales (limitaciones para realizar alguna tarea).

○ **Modelo orientado a la dirección:**

En este modelo se aprecian seis componentes donde incluyen factores organizacionales, familiares, sociales, económicos, legales; los cuales recalcan sobre la apreciación-percepción cognitiva, situación del trabajador, además el estado de salud del trabajador y su labor o desempeño en la organización.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en la empresa objeto de estudio con base en la batería de instrumentos de evaluación:

5.2.5 Factores Intralaborales.

Los factores de riesgo psicosociales han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) citado por (Díaz, 2016), como las interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, así como la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, teniendo en cuenta las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo que pueden influir en el estado de salud y bienestar de las personas, hasta determinar su nivel de rendimiento, además de su satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con la definición otorgada por el Ministerio de Protección Social en Colombia (MPS), en su Resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales intralaborales o condiciones intralaborales, son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo. En este sentido, se abordará cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensa.

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la valoración de riesgo psicosocial según tipo de trabajo en la dimensión “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo”:

Tabla 6. Resultados según tipo de trabajo en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Características del liderazgo	Bajo	35,3	29,9	25,8	23,8
	Medio	26,9	31,3	19,7	23,8
	Alto	37,9	38,8	54,6	52,4
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	38,8	41,6	29,7	52,4
	Medio	26,4	29,2	25,8	33,3
	Alto	34,8	29,2	44,5	14,3
Retroalimentación del desempeño	Bajo	37,6	20,6	25,8	23,8
	Medio	20,3	23,1	15,7	23,8
	Alto	42,1	56,2	58,5	52,4
Relación con los colaboradores	Bajo	80,8	77,5	58,3	60,0
	Medio	6,8	9,3	8,3	40,0
	Alto	12,4	13,2	33,3	0,0
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Bajo	37,4	30,6	23,1	38,1
	Medio	23,8	29,5	18,3	28,6
	Alto	38,8	39,9	58,5	33,3

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la valoración de riesgo psicosocial según tipo de trabajo en la dimensión “Control sobre el Trabajo”:

Tabla 7. Resultados según tipo de trabajo en dimensión control sobre el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Claridad de rol	Bajo	35,0	26,0	27,1	23,8
	Medio	18,5	23,1	19,2	19,0
	Alto	46,5	50,9	53,7	57,1
Capacitación	Bajo	33,2	25,6	42,8	19,0
	Medio	19,4	19,6	18,3	28,6
	Alto	47,4	54,8	38,9	52,4
Participación y manejo del cambio	Bajo	48,4	36,7	44,1	42,9
	Medio	18,9	18,5	14,4	33,3
	Alto	32,7	44,8	41,5	23,8
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Bajo	38,8	39,5	40,6	66,7
	Medio	28,0	26,0	20,5	28,6
	Alto	33,2	34,5	38,9	4,8
Control y autonomía sobre el trabajo	Bajo	63,1	58,0	57,2	47,6
	Medio	19,6	26,0	24,9	28,6
	Alto	17,3	16,0	17,9	23,8
Control sobre el trabajo	Bajo	40,2	29,5	36,2	23,8
	Medio	24,3	24,6	21,0	52,4
	Alto	35,5	45,9	42,8	23,8

Fuente: (Consulting, 2018)

Según el tipo de trabajo evaluado, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 8. *Prioridades de intervención para el tipo de trabajo evaluado*

Dimensiones /Grupo a Intervenir	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo
Administrativo					
Administrativo Servicios	Prioritario	Prioritario			
Operativo	Prioritario				
Proyectos	Prioritario	Prioritario			

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en Riesgo Alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles de riesgo medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial en la dimensión de “Demandas del Trabajo”, según tipo de trabajo:

Tabla 9. *Resultados según tipo de trabajo en dimensión demandas del trabajo*

Dimensión	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	64,7	63,7	16,6	9,5
	Medio	17,5	20,3	22,7	19,0
	Alto	17,8	16,0	60,7	71,4
Demandas emocionales	Bajo	72,7	69,4	90,8	61,9
	Medio	18,5	22,1	6,6	33,3
	Alto	8,9	8,5	2,6	4,8
Demandas cuantitativas	Bajo	36,9	25,6	27,1	52,4
	Medio	28,0	25,3	18,3	33,3
	Alto	35,0	49,1	54,6	14,3
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Bajo	32,5	16,0	36,7	33,3
	Medio	25,5	25,3	13,1	33,3
	Alto	42,1	58,7	50,2	33,3
Exigencias de responsabilidad del cargo	Bajo	50,0	45,0	33,3	20,0
	Medio	15,8	22,5	33,3	40,0
	Alto	34,2	32,5	33,3	40,0
Demandas de carga mental	Bajo	40,4	36,3	41,9	47,6
	Medio	28,3	26,0	21,4	19,0
	Alto	31,3	37,7	36,7	33,3
Consistencia del rol	Bajo	41,0	29,1	41,7	60,0
	Medio	26,3	27,2	16,7	40,0
	Alto	32,7	43,7	41,7	0,0
Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	59,1	50,5	46,3	42,9
	Medio	16,1	19,2	21,4	14,3
	Alto	24,8	30,2	32,3	42,9
Demandas del trabajo	Bajo	50,5	37,4	27,5	19,0
	Medio	25,0	28,5	18,8	14,3
	Alto	24,5	34,2	53,7	66,7

Fuente: (Consulting, 2018)

Según el tipo de trabajo evaluado, para el dominio demandas del trabajo, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 10. *Prioridades de intervención para el tipo de trabajo evaluado*

Dimensiones / Grupo a Intervenir	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Exigencias de responsabilidad del cargo	Demandas de carga mental	Consistencia del rol	Demandas de la jornada de trabajo
Administrativo								
Administrativo Servicios				Prioritario				
Operativo	Prioritario		Prioritario	Prioritario				
Proyectos	Prioritario							

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial en la dimensión “Recompensas”, según tipo de trabajo:

Tabla 11. *Resultados según tipo de trabajo en dimensión recompensas*

Dimensión	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Bajo	54,4	53,4	69,4	76,2
	Medio	19,6	20,6	12,2	9,5
	Alto	25,9	26,0	18,3	14,3
Reconocimiento y compensación	Bajo	49,5	37,4	32,3	33,3
	Medio	25,5	33,8	41,9	47,6
	Alto	25,0	28,8	25,8	19,0
Recompensas	Bajo	47,0	39,5	45,0	42,9
	Medio	25,2	29,9	23,6	28,6
	Alto	27,8	30,6	31,4	28,6

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial según tipo de trabajo en las dimensiones extralaborales:

Tabla 12. Resultados según tipo de trabajo en dimensiones extralaborales

Factores Extralaborales	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Tiempo fuera del trabajo	Bajo	49,1	36,3	52,4	47,6
	Medio	19,6	24,6	13,5	23,8
	Alto	31,3	39,1	34,1	28,6
Relaciones familiares	Bajo	94,6	90,7	88,6	95,2
	Medio	3,3	5,7	4,4	4,8
	Alto	2,1	3,6	7,0	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	Bajo	50,0	39,5	32,8	52,4
	Medio	21,3	27,0	22,7	23,8
	Alto	28,7	33,5	44,5	23,8
Situación económica del grupo familiar	Bajo	57,0	53,4	39,7	61,9
	Medio	19,2	22,1	34,9	23,8
	Alto	23,8	24,6	25,3	14,3
Características de la vivienda y de su entorno	Bajo	37,9	36,7	18,8	57,1
	Medio	17,8	22,1	17,9	14,3
	Alto	44,4	41,3	63,3	28,6
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Bajo	39,3	33,8	17,0	23,8
	Medio	18,5	22,4	11,4	23,8
	Alto	42,3	43,8	71,6	52,4
Desplazamiento vivienda - trabajo	Bajo	15,0	7,1	11,4	19,0
	Medio	17,8	12,1	15,7	19,0
	Alto	67,3	80,8	72,9	61,9
Total Extralaboral	Bajo	31,1	24,6	17,0	42,9
	Medio	26,4	20,3	16,2	14,3
	Alto	42,5	55,2	66,8	42,9

Fuente: (Consulting, 2018)

Para los factores extralaborales, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 13. Prioridades de intervención para factores extralaborales

Dimensiones / Grupo a Intervenir	Tiempo fuera del trabajo	Relaciones familiares	Comunicación y relaciones interpersonales	Situación económica del grupo familiar	Características de la vivienda y de su entorno	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda
Administrativo							Prioritario
Administrativo Servicios							Prioritario
Operativo					Prioritario	Prioritario	Prioritario
Proyectos						Prioritario	Prioritario

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de síntomas de estrés según tipo de trabajo:

Tabla 14. *Resultados síntomas de estrés según tipo de trabajo*

Sintomatología del estrés	Nivel de riesgo	Administrativo n = 428	Administrativo Servicios n = 281	Operativo n = 229	Proyectos n = 21
Estrés	Bajo	35,3	24,2	41,9	52,4
	Medio	19,2	17,4	21,4	19,0
	Alto	45,6	58,4	36,7	28,6

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en riesgo de nivel alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

5.2.6 Factores Extralaborales.

Desde lo connotado como aspectos extralaborales, el trabajador no puede verse como un ser “fragmentado”, ya que sobre él influyen diferentes condiciones determinadas por su historia personal y laboral, las actividades desarrolladas en el tiempo libre (extralaboral) y su interacción social especialmente en el ámbito familiar. Así mismo, las condiciones de trabajo no pueden ser analizadas si no se incluyen las condiciones de la vida extralaboral, lo cual es confirmado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), entidad que afirma que las condiciones extralaborales “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p.26)

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la valoración de riesgo psicosocial según sector en la dimensión “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo”:

Tabla 15. Resultados según sector en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Características del liderazgo	Bajo	29,6	35,1	50,0	25,0	33,0	37,5	44,4	33,3
	Medio	27,0	21,9	22,7	38,5	21,7	18,8	22,2	55,6
	Alto	43,4	43,0	27,3	36,5	45,2	43,8	33,3	11,1
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	36,0	47,4	45,5	28,8	32,2	62,5	66,7	66,7
	Medio	29,1	28,1	22,7	32,7	19,1	18,8	0,0	11,1
	Alto	34,9	24,6	31,8	38,5	48,7	18,8	33,3	22,2
Retroalimentación del desempeño	Bajo	26,2	29,8	54,5	26,9	39,1	43,8	66,7	22,2
	Medio	19,6	22,8	9,1	17,3	22,6	12,5	22,2	44,4
	Alto	54,2	47,4	36,4	55,8	38,3	43,8	11,1	33,3
Relación con los colaboradores	Bajo	77,7	79,7	69,2	88,9	75,0	100,0	100,0	100,0
	Medio	8,0	11,9	23,1	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0
	Alto	14,3	8,5	7,7	11,1	18,1	0,0	0,0	0,0
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Bajo	29,3	36,8	50,0	25,0	34,8	43,8	66,7	66,7
	Medio	24,9	22,8	27,3	36,5	17,4	31,3	11,1	11,1
	Alto	45,8	40,4	22,7	38,5	47,8	25,0	22,2	22,2

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la valoración de riesgo psicosocial según sector en la dimensión “Control sobre el Trabajo”:

Tabla 16. Resultados según sector en dimensión control sobre el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Claridad de rol	Bajo	27,8	29,8	45,5	26,9	35,7	56,3	44,4	55,6
	Medio	21,4	23,7	13,6	11,5	16,5	6,3	22,2	11,1
	Alto	50,8	46,5	40,9	61,5	47,8	37,5	33,3	33,3
Capacitación	Bajo	30,9	44,7	40,9	36,5	26,1	43,8	55,6	33,3
	Medio	19,1	16,7	22,7	23,1	20,9	18,8	33,3	11,1
	Alto	50,0	38,6	36,4	40,4	53,0	37,5	11,1	55,6
Participación y manejo del cambio	Bajo	40,8	45,6	54,5	50,0	49,6	68,8	33,3	55,6
	Medio	18,3	23,7	22,7	11,5	11,3	18,8	22,2	33,3
	Alto	40,8	30,7	22,7	38,5	39,1	12,5	44,4	11,1
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Bajo	36,2	51,8	36,4	53,8	34,8	75,0	66,7	66,7
	Medio	24,4	28,1	40,9	21,2	31,3	25,0	11,1	11,1
	Alto	39,4	20,2	22,7	25,0	33,9	0,0	22,2	22,2
Control y autonomía sobre el trabajo	Bajo	56,1	70,2	81,8	63,5	65,2	50,0	55,6	66,7
	Medio	25,1	15,8	4,5	23,1	22,6	31,3	11,1	11,1
	Alto	18,8	14,0	13,6	13,5	12,2	18,8	33,3	22,2
Control sobre el trabajo	Bajo	31,0	49,1	54,5	36,5	40,0	50,0	44,4	55,6
	Medio	24,4	21,9	13,6	34,6	20,9	37,5	33,3	11,1
	Alto	44,5	28,9	31,8	28,8	39,1	12,5	22,2	33,3

Fuente: (Consulting, 2018)

Según el sector evaluado, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 17. *Prioridades de intervención para el sector evaluado*

Dimensiones /Sector a Intervenir	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo
Energy Management	Prioritario	Prioritario			
Process Industries and Drives & Digital Factory					
Power Generation Services & Power and Gas					
Mobility	Prioritario				
Corporate Core & Services		Prioritario			
Sucursal Barranquilla					
Sucursal Cali					
Sucursal Medellín		Prioritario			

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en Riesgo Alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles de riesgo medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la evaluación de riesgo psicosocial en la dimensión de “Demandas del Trabajo” según sector:

Tabla 18. *Resultados según sector en dimensión demandas del trabajo*

Dimensión	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	44,9	56,1	72,7	55,8	77,4	37,5	44,4	100,0
	Medio	21,1	19,3	22,7	15,4	14,8	12,5	33,3	0,0
	Alto	34,1	24,6	4,5	28,8	7,8	50,0	22,2	0,0
Demandas emocionales	Bajo	80,9	62,3	86,4	82,7	58,3	87,5	22,2	88,9
	Medio	13,3	26,3	13,6	13,5	30,4	12,5	22,2	11,1
	Alto	5,8	11,4	0,0	3,8	11,3	0,0	55,6	0,0
Demandas cuantitativas	Bajo	25,4	37,7	40,9	36,5	46,1	75,0	33,3	66,7
	Medio	21,7	42,1	22,7	26,9	27,0	18,8	22,2	22,2
	Alto	52,9	20,2	36,4	36,5	27,0	6,3	44,4	11,1
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Bajo	24,6	37,7	36,4	26,9	32,2	62,5	33,3	77,8
	Medio	21,4	28,1	27,3	19,2	27,0	18,8	11,1	11,1
	Alto	54,0	34,2	36,4	53,8	40,9	18,8	55,6	11,1
Exigencias de responsabilidad del cargo	Bajo	46,6	42,4	15,4	44,4	54,2	50,0	55,6	100,0
	Medio	19,5	23,7	23,1	22,2	15,3	0,0	11,1	0,0
	Alto	33,9	33,9	61,5	33,3	30,6	50,0	33,3	0,0
Demandas de carga mental	Bajo	36,0	43,0	50,0	50,0	49,6	50,0	33,3	33,3
	Medio	26,5	26,3	18,2	23,1	24,3	18,8	22,2	33,3
	Alto	37,5	30,7	31,8	26,9	26,1	31,3	44,4	33,3
Consistencia del rol	Bajo	29,1	44,1	46,2	50,0	45,8	100,0	55,6	62,5
	Medio	28,7	28,8	23,1	11,1	23,6	0,0	22,2	25,0
	Alto	42,2	27,1	30,8	38,9	30,6	0,0	22,2	12,5
Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	48,9	71,9	59,1	53,8	60,9	31,3	33,3	55,6
	Medio	19,9	14,0	22,7	13,5	13,0	25,0	22,2	22,2
	Alto	31,2	14,0	18,2	32,7	26,1	43,8	44,4	22,2
Demandas del trabajo	Bajo	34,9	46,5	45,5	46,2	57,4	43,8	33,3	88,9
	Medio	25,4	21,9	36,4	21,2	22,6	12,5	22,2	11,1
	Alto	39,7	31,6	18,2	32,7	20,0	43,8	44,4	0,0

Fuente: (Consulting, 2018)

Según el sector evaluado, para el dominio demandas del trabajo, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 19. *Prioridades de intervención para el sector evaluado*

Dimensiones / Sector a Intervenir	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Exigencias de responsabilidad del cargo	Demandas de carga mental	Consistencia del rol	Demandas de la jornada de trabajo
Energy Management			Prioritario	Prioritario				
Process Industries and Drives & Digital Factory								
Power Generation Services & Power and Gas								
Mobility				Prioritario				
Corporate Core & Services								
Sucursal Barranquilla	Prioritario							
Sucursal Cali		Prioritario		Prioritario				
Sucursal Medellín								

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la evaluación de riesgo psicosocial en la dimensión “Recompensas” según sector:

Tabla 20. *Resultados según sector en dimensión recompensas*

Dimensión	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Bajo	56,3	60,5	50,0	71,2	53,9	100,0	77,8	66,7
	Medio	17,5	21,1	31,8	13,5	20,0	0,0	11,1	11,1
	Alto	26,2	18,4	18,2	15,4	26,1	0,0	11,1	22,2
Reconocimiento y compensación	Bajo	37,5	55,3	50,0	44,2	40,0	50,0	77,8	77,8
	Medio	33,1	29,8	36,4	40,4	32,2	25,0	0,0	0,0
	Alto	29,4	14,9	13,6	15,4	27,8	25,0	22,2	22,2
Recompensas	Bajo	40,4	54,4	45,5	59,6	41,7	62,5	77,8	55,6
	Medio	27,0	27,2	40,9	21,2	23,5	12,5	11,1	33,3
	Alto	32,6	18,4	13,6	19,2	34,8	25,0	11,1	11,1

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial según sector en las dimensiones extralaborales:

Tabla 21. Resultados según sector en dimensiones extralaborales

Factores Extralaborales	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Tiempo fuera del trabajo	Bajo	42,4	44,7	59,1	53,8	50,4	93,8	55,6	88,9
	Medio	19,6	21,9	22,7	19,2	21,7	6,3	11,1	0,0
	Alto	37,9	33,3	18,2	26,9	27,8	0,0	33,3	11,1
Relaciones familiares	Bajo	90,5	96,5	100,0	92,3	92,2	100,0	100,0	100,0
	Medio	4,7	2,6	0,0	7,7	4,3	0,0	0,0	0,0
	Alto	4,8	0,9	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	Bajo	37,3	54,4	63,6	50,0	47,8	62,5	55,6	77,8
	Medio	24,0	21,1	18,2	21,2	27,0	12,5	22,2	11,1
	Alto	38,7	24,6	18,2	28,8	25,2	25,0	22,2	11,1
Situación económica del grupo familiar	Bajo	50,0	50,0	54,5	53,8	60,9	50,0	55,6	77,8
	Medio	26,4	23,7	18,2	17,3	15,7	37,5	0,0	11,1
	Alto	23,6	26,3	27,3	28,8	23,5	12,5	44,4	11,1
Características de la vivienda y de su entorno	Bajo	30,7	28,9	59,1	36,5	37,4	75,0	22,2	77,8
	Medio	18,3	21,9	13,6	25,0	20,9	12,5	11,1	0,0
	Alto	51,0	49,1	27,3	38,5	41,7	12,5	66,7	22,2
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Bajo	27,3	41,2	36,4	42,3	40,9	43,8	22,2	44,4
	Medio	17,2	21,1	18,2	7,7	21,7	18,8	22,2	44,4
	Alto	55,5	37,7	45,5	50,0	37,4	37,5	55,6	11,1
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	Bajo	10,5	7,0	31,8	11,5	15,7	31,3	44,4	11,1
	Medio	13,5	17,5	22,7	15,4	20,9	18,8	11,1	55,6
	Alto	76,0	75,4	45,5	73,1	63,5	50,0	44,4	33,3
Total Extralaboral	Bajo	21,4	27,2	45,5	28,8	33,0	68,8	44,4	88,9
	Medio	20,6	30,7	22,7	23,1	23,5	12,5	11,1	0,0
	Alto	58,0	42,1	31,8	48,1	43,5	18,8	44,4	11,1

Fuente: (Consulting, 2018)

Para los factores extralaborales, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 22. Prioridades de intervención para factores extralaborales

Dimensiones / Sector a Intervenir	Tiempo fuera del trabajo	Relaciones familiares	Comunicación y relaciones interpersonales	Situación económica del grupo familiar	Características de la vivienda y de su entorno	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Desplazamiento vivienda – trabajo –vivienda
Energy Management					Prioritario	Prioritario	Prioritario
Process Industries and Drives & Digital Factory							Prioritario
Power Generation Services & Power and Gas							
Mobility						Prioritario	Prioritario
Corporate Core & Services							Prioritario
Sucursal Barranquilla							Prioritario
Sucursal Cali					Prioritario	Prioritario	
Sucursal Medellín							

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de síntomas de estrés según sector:

Tabla 23. Resultados síntomas de estrés según sector

Sintomatología del estrés	Nivel de riesgo	Energy Management n = 622	Process Industries and Drives & Digital Factory n = 114	Power Generation Services & Power and Gas n = 22	Mobility n = 52	Corporate Core & Services n = 115	Sucursal Barranquilla n = 16	Sucursal Cali n = 9	Sucursal Medellín n = 9
Estrés	Bajo	30,5	38,6	36,4	48,1	33,0	75,0	44,4	55,6
	Medio	19,0	22,8	13,6	17,3	18,3	25,0	33,3	0,0
	Alto	50,5	38,6	50,0	34,6	48,7	0,0	22,2	44,4

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en Riesgo Alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles de riesgo medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la evaluación de riesgo psicosocial según división en la dimensión “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo”:

Tabla 24. Resultados según división en dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Características del liderazgo	Bajo	26,9	41,1	30,0	30,4	39,7	54,5	45,5
	Medio	23,3	23,2	31,4	23,2	20,7	27,3	18,2
	Alto	49,8	35,7	38,5	46,4	39,7	18,2	36,4
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	30,0	37,5	41,7	44,6	50,0	36,4	54,5
	Medio	29,7	25,0	29,3	30,4	25,9	27,3	18,2
	Alto	40,3	37,5	29,0	25,0	24,1	36,4	27,3
Retroalimentación del desempeño	Bajo	30,0	33,9	20,8	25,0	34,5	63,6	45,5
	Medio	16,3	17,9	23,3	23,2	22,4	9,1	9,1
	Alto	53,7	48,2	55,8	51,8	43,1	27,3	45,5
Relación con los colaboradores	Bajo	80,2	68,4	77,5	68,8	92,6	66,7	71,4
	Medio	6,2	5,3	9,3	21,9	0,0	16,7	28,6
	Alto	13,6	26,3	13,2	9,4	7,4	16,7	0,0
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Bajo	26,5	33,9	31,1	32,1	41,4	54,5	45,5
	Medio	21,2	21,4	29,3	25,0	20,7	18,2	36,4
	Alto	52,3	44,6	39,6	42,9	37,9	27,3	18,2

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes por niveles de riesgo de la valoración de riesgo psicosocial según división en la dimensión “Control sobre el Trabajo”:

Tabla 25. Resultados según división en dimensión control sobre el trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Claridad de rol	Bajo	28,3	35,7	25,8	21,4	37,9	54,5	36,4
	Medio	18,4	25,0	23,7	25,0	22,4	18,2	9,1
	Alto	53,4	39,3	50,5	53,6	39,7	27,3	54,5
Capacitación	Bajo	32,5	50,0	25,4	41,1	48,3	27,3	54,5
	Medio	19,4	14,3	19,8	8,9	24,1	36,4	9,1
	Alto	48,1	35,7	54,8	50,0	27,6	36,4	36,4
Participación y manejo del cambio	Bajo	42,4	53,6	36,7	41,1	50,0	72,7	36,4
	Medio	17,3	23,2	18,4	32,1	15,5	18,2	27,3
	Alto	40,3	23,2	44,9	26,8	34,5	9,1	36,4
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Bajo	30,0	48,2	39,9	53,6	50,0	36,4	36,4
	Medio	23,7	21,4	25,8	32,1	24,1	36,4	45,5
	Alto	46,3	30,4	34,3	14,3	25,9	27,3	18,2
Control y autonomía sobre el trabajo	Bajo	53,0	60,7	58,3	66,1	74,1	81,8	81,8
	Medio	24,7	23,2	25,8	17,9	13,8	9,1	0,0
	Alto	22,3	16,1	15,9	16,1	12,1	9,1	18,2
Control sobre el trabajo	Bajo	30,4	41,1	29,7	41,1	56,9	54,5	54,5
	Medio	23,7	26,8	24,7	25,0	19,0	18,2	9,1
	Alto	45,9	32,1	45,6	33,9	24,1	27,3	36,4

Fuente: (Consulting, 2018)

Según división evaluada, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 26. Prioridades de intervención para la división evaluada

Dimensiones /División a Intervenir	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo
Fábrica de Transformadores	Prioritario				
Fábrica de Tableros					
Business Units	Prioritario	Prioritario			
Digital Factory	Prioritario	Prioritario			
Process Industries and Drives					
Power and Gas					
Power Generation Services	Prioritario				

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en Riesgo Alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles de riesgo medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial en la dimensión de “Demandas del Trabajo”, según división:

Tabla 27. Resultados según división en dimensión demandas del trabajo

Dimensión	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	29,0	28,6	64,0	39,3	72,4	72,7	72,7
	Medio	22,3	19,6	20,1	25,0	13,8	27,3	18,2
	Alto	48,8	51,8	15,9	35,7	13,8	0,0	9,1
Demandas emocionales	Bajo	91,5	87,5	68,9	53,6	70,7	90,9	81,8
	Medio	6,0	5,4	22,3	26,8	25,9	9,1	18,2
	Alto	2,5	7,1	8,8	19,6	3,4	0,0	0,0
Demandas cuantitativas	Bajo	24,7	28,6	25,4	30,4	44,8	45,5	36,4
	Medio	19,4	16,1	25,1	46,4	37,9	27,3	18,2
	Alto	55,8	55,4	49,5	23,2	17,2	27,3	45,5
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Bajo	31,4	32,1	16,3	32,1	43,1	36,4	36,4
	Medio	18,0	19,6	25,1	33,9	22,4	27,3	27,3
	Alto	50,5	48,2	58,7	33,9	34,5	36,4	36,4
Exigencias de responsabilidad del cargo	Bajo	48,1	52,6	45,0	21,9	66,7	0,0	28,6
	Medio	11,1	31,6	22,5	34,4	11,1	16,7	28,6
	Alto	40,7	15,8	32,5	43,8	22,2	83,3	42,9
Demandas de carga mental	Bajo	37,1	30,4	36,0	48,2	37,9	45,5	54,5
	Medio	25,8	32,1	26,1	19,6	32,8	9,1	27,3
	Alto	37,1	37,5	37,8	32,1	29,3	45,5	18,2
Consistencia del rol	Bajo	30,9	21,1	29,1	37,5	51,9	50,0	42,9
	Medio	29,6	36,8	27,2	34,4	22,2	16,7	28,6
	Alto	39,5	42,1	43,7	28,1	25,9	33,3	28,6
Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	45,6	55,4	50,9	67,9	75,9	63,6	54,5
	Medio	20,1	23,2	19,1	12,5	15,5	9,1	36,4
	Alto	34,3	21,4	30,0	19,6	8,6	27,3	9,1
Demandas del trabajo	Bajo	32,5	33,9	37,5	32,1	60,3	54,5	36,4
	Medio	23,0	23,2	28,3	23,2	20,7	27,3	45,5
	Alto	44,5	42,9	34,3	44,6	19,0	18,2	18,2

Fuente: (Consulting, 2018)

Según división evaluada, para el dominio demandas del trabajo, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 28. Prioridades de intervención para la división evaluada

Dimensiones / División a Intervenir	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Exigencias de responsabilidad del cargo	Demandas de carga mental	Consistencia del rol	Demandas de la jornada de trabajo
Fábrica de Transformadores			Prioritario	Prioritario				
Fábrica de Tableros	Prioritario							
Business Units				Prioritario				
Digital Factory								
Process Industries and Drives								
Power and Gas					Prioritario			
Power Generation Services								

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial en la dimensión recompensas según división:

Tabla 29. Resultados según división en dimensión recompensas

Dimensión	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Bajo	58,7	57,1	53,7	55,4	65,5	45,5	54,5
	Medio	14,8	16,1	20,5	23,2	19,0	45,5	18,2
	Alto	26,5	26,8	25,8	21,4	15,5	9,1	27,3
Reconocimiento y compensación	Bajo	36,0	44,6	37,5	48,2	62,1	54,5	45,5
	Medio	32,5	32,1	33,9	37,5	22,4	18,2	54,5
	Alto	31,4	23,2	28,6	14,3	15,5	27,3	0,0
Recompensas	Bajo	39,9	44,6	39,9	46,4	62,1	54,5	36,4
	Medio	25,4	21,4	29,7	32,1	22,4	18,2	63,6
	Alto	34,6	33,9	30,4	21,4	15,5	27,3	0,0

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial según división en las dimensiones extralaborales:

Tabla 30. Resultados según división en dimensiones extralaborales

Factores Extralaborales	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Tiempo fuera del trabajo	Bajo	47,7	46,4	36,4	44,6	44,8	72,7	45,5
	Medio	15,2	17,9	24,4	16,1	27,6	18,2	27,3
	Alto	37,1	35,7	39,2	39,3	27,6	9,1	27,3
Relaciones familiares	Bajo	90,5	89,3	90,8	98,2	94,8	100,0	100,0
	Medio	4,2	1,8	5,7	1,8	3,4	0,0	0,0
	Alto	5,3	8,9	3,5	0,0	1,7	0,0	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	Bajo	33,2	44,6	39,9	53,6	55,2	54,5	72,7
	Medio	21,2	23,2	26,9	21,4	20,7	36,4	0,0
	Alto	45,6	32,1	33,2	25,0	24,1	9,1	27,3
Situación económica del grupo familiar	Bajo	45,2	55,4	53,7	53,6	46,6	72,7	36,4
	Medio	32,2	19,6	21,9	21,4	25,9	18,2	18,2
	Alto	22,6	25,0	24,4	25,0	27,6	9,1	45,5
Características de la vivienda y de su entorno	Bajo	25,8	25,0	36,7	28,6	29,3	54,5	63,6
	Medio	14,5	19,6	21,9	19,6	24,1	18,2	9,1
	Alto	59,7	55,4	41,3	51,8	46,6	27,3	27,3
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Bajo	20,5	28,6	33,9	41,1	41,4	36,4	36,4
	Medio	11,7	19,6	22,3	19,6	22,4	18,2	18,2
	Alto	67,8	51,8	43,8	39,3	36,2	45,5	45,5
Desplazamiento vivienda trabajo	Bajo	11,7	19,6	7,4	7,1	6,9	18,2	45,5
	Medio	14,1	17,9	12,0	23,2	12,1	27,3	18,2
	Alto	74,2	62,5	80,6	69,6	81,0	54,5	36,4
Total Extralaboral	Bajo	18,4	19,6	24,7	30,4	24,1	45,5	45,5
	Medio	19,1	28,6	20,5	23,2	37,9	18,2	27,3
	Alto	62,5	51,8	54,8	46,4	37,9	36,4	27,3

Fuente: (Consulting, 2018)

Para los factores extralaborales, se recomienda hacer intervención prioritaria para:

Tabla 31. *Prioridades de intervención para factores extralaborales*

Dimensiones / División a Intervenir	Tiempo fuera del trabajo	Relaciones familiares	Comunicación y relaciones interpersonales	Situación económica del grupo familiar	Características de la vivienda y de su entorno	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Desplazamiento vivienda – trabajo –vivienda
Fábrica de Transformadores					Prioritario	Prioritario	Prioritario
Fábrica de Tableros					Prioritario	Prioritario	Prioritario
Business Units							Prioritario
Digital Factory					Prioritario		Prioritario
Process Industries and Drives							Prioritario
Power and Gas							Prioritario
Power Generation Services							

Fuente: (Consulting, 2018)

Los siguientes son los porcentajes de las personas que participaron en la valoración de síntomas de estrés según división:

Tabla 32. *Resultados síntomas de estrés según división*

Sintomatología del estrés	Nivel de riesgo	Fábrica de Transformadores n = 283	Fábrica de Tableros n = 56	Business Units n = 283	Digital Factory n = 56	Process Industries and Drives n = 58	Power and Gas n = 11	Power Generation Services n = 11
Estrés	Bajo	37,5	28,6	24,0	37,5	39,7	45,5	27,3
	Medio	18,7	25,0	18,0	23,2	22,4	18,2	9,1
	Alto	43,8	46,4	58,0	39,3	37,9	36,4	63,6

Fuente: (Consulting, 2018)

Para las personas cuyos puntajes quedaron ubicados en Riesgo Alto y para las dimensiones en las que, agrupados los porcentajes de los niveles de riesgo medio y alto, el resultado es mayor o igual a 50%.

En el marco de un “Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial”, se recomienda intervenir de manera prioritaria en los niveles de estrés de las personas que quedaron clasificadas en riesgo alto remitiéndolos a las entidades de salud encargadas de brindar apoyo asistencial (EPS) y desarrollando intervenciones de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral posterior a la revisión de esta información en combinación con las estadísticas de ausentismo, accidentalidad, productividad, morbilidad, mortalidad, rotación de personal y demás fuentes de información que posea la empresa.

5.3 Marco Legal

La importancia del estrés laboral en las organizaciones está tomando cada vez mayor fuerza debido a su relación con la aparición de patologías que día a día afectan la población mundial. Por este motivo es importante abarcar en el desarrollo de esta investigación las normas legales que le aplican.

Legislación Colombiana

La aparición de la enfermedad profesional en Colombia surge en el año 1950 a partir del Código Sustantivo de Trabajo; en donde a partir de los Artículos 200 y 201 se estableció una tabla con un total de 18 patologías de origen profesional.

A continuación, se hace referencia a lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, en su Artículo 200: “Definición de enfermedad profesional:”

“1. Se entiende por enfermedad profesional todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.

2. Las enfermedades endémicas y epidémicas de la región sólo se consideran como profesionales cuando se adquieren por los encargados de combatirlas por razón de su oficio”.

Código Sustantivo del Trabajo, en su Artículo 201: Tabla de enfermedades profesionales; “Por la cual se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales”; frente al tema de estrés aplica lo siguiente:

Ítem 42 Patologías causadas por estrés en el trabajo:

“Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido péptica severa o colon irritable”.

Posteriormente, el **Decreto 614 de 1984**, Artículo 2 literal c, establece como uno de los objetos 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 o colectiva en los lugares de trabajo”.*

En el año 1987 surge el **Decreto 778** el cual transforma la tabla de las enfermedades profesionales, pasando de 18 diagnósticos a un total de 40. Luego a partir de **la Resolución 1016 de 1989**, Artículo 10, se establecen los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo; en el numeral 12 estableció el requerimiento del diseño y la ejecución de programas enfocados a la prevención y al control de las enfermedades generadas por los riesgos psicosociales; dando así origen a la **Resolución 2646 de 2008**.

A continuación, se relacionan algunas normas referentes al estrés laboral o a las patologías relacionadas con el concepto:

- **Código Sustantivo del Trabajo**; Artículos 200 y 201, explicado anteriormente.
- **Decreto 778 de 1987**; el cual realizó cambios en la “Tabla de Enfermedades Profesionales” existentes hasta el año 1987.

- **Ley 100 de 1993;** Artículo 208, relacionado con la “Atención de los Accidentes de Trabajo y la Enfermedad Profesional.”

“La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley”.

- **Decreto 2463 de 2001;** Artículo 6, *“Calificación del origen del accidente, la enfermedad o la muerte. El origen del accidente o de la enfermedad, causantes o no de pérdida de la capacidad laboral o de la muerte, será calificado por la institución prestadora de servicios de salud que atendió a la persona por motivo de la contingencia en primera instancia y por la entidad administradora de riesgos profesionales en segunda. Cuando se presenten discrepancias por el origen, éstas serán resueltas por la junta integrada por representantes de las entidades administradoras de salud y riesgos profesionales”.*

Revisando el mismo decreto se encuentra que en el parágrafo 3 se indica: *“Cuando las instituciones prestadoras de servicios de salud no emitan el concepto sobre determinación de origen y la persona sujeto de la calificación estima que se trata de un evento de origen profesional, podrá dirigir su solicitud directamente a la entidad administradora de riesgos profesionales o a la empresa promotora de salud. Si dichas entidades no inician el trámite correspondiente podrá acudir directamente a la junta regional de calificación de invalidez, según el procedimiento previsto por el presente decreto”.*

- **Ley 776 de 2002;** Artículo 1 y Parágrafo 2: establece que *“Las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente o, en el caso de la enfermedad profesional, al momento de requerir la prestación”.*

“Para enfermedad profesional en el caso de que el trabajador se encuentre desvinculado del Sistema de Riesgos Profesionales, y la enfermedad sea calificada como profesional, deberá

asumir las prestaciones la última administradora de riesgos a la cual estuvo vinculado, siempre y cuando el origen de la enfermedad pueda imputarse al período en el que estuvo cubierto por ese Sistema”.

- **Decisión 584 de 2004;** sustituye la Decisión 547, de la Comunidad Andina, la cual corresponde al “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” la cual estableció en el Artículo 1, que, al referirse a “condiciones y medio ambiente de trabajo”, se incluyen la organización y orden de las labores, teniendo presente los factores psicosociales y ergonómicos.
- **Resolución 2646 de 2008;** “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. Esta resolución establece los lineamientos a las organizaciones para identificar: las características del orden del trabajo, gestión gerencial, las características del grupo social de trabajo, carga física de trabajo, las condiciones de la tarea, características del medio ambiente del trabajo, la relación entre persona y la tarea, la jornada de trabajo, el número de trabajadores por tipo de contrato, programas de capacitación, entre otros.
- **Resolución 0652 de 2012;** “Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1616 de 2013;** “Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones”, *“Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud”.*
- **Decreto 1507 de 2014;** “Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional”.
- **Decreto 1477 de 2014;** “Se expide la Tabla de Enfermedades Laborales”.

- **Decreto 1072 de 2015;** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”: Acorde al Decreto, el riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del contexto del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Decreto 472 de 2015;** “Por el cual se reglamentan los criterios 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 0312 de 2019;** “Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”.

- **Resolución 2404 de 2019;** “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”.

6. Marco Metodológico de la Investigación

La presente investigación tiene como base el diagnóstico del riesgo psicosocial en donde la metodología de evaluación se realiza a partir de la Bateria de Instrumentos de Evaluación del Riesgo Psicosocial de la Universidad Javeriana y el Ministerio del Trabajo; en el cual se evalúa el riesgo intralaboral, extralaboral e individual.

La investigación se desarrolló dentro del paradigma crítico propositivo porque permite diagnosticar y analizar la situación actual del problema con el fin de proponer una solución para el mismo. El proyecto se enmarca dentro de una metodología cualitativa porque busca la comprensión de los fenómenos sociales del trabajo y también una metodología cuantitativa, ya que los datos obtenidos y analizados de la batería de riesgo psicosocial, serán procesados estadísticamente. El proceso inicia con la observación del fenómeno general como resultado de la aplicación de la batería de evaluación del riesgo psicosocial con un propósito de carácter particular el cual es proponer soluciones para la población que haya sido clasificada con nivel de riesgo alto.

El tipo de investigación es descriptiva o de campo, la cual se realiza con datos reales en una empresa real, con el objetivo de identificar la relación existente entre bienestar, satisfacción laboral y el estrés laboral. Todo esto con el fin de poder identificar los problemas que se presentan en los lugares donde se producen acontecimientos.

Esta metodología utilizada permite conocer los siguientes aspectos:

- Datos Generales: Características sociodemográficas.
- Factor Intralaboral: Características que tiene el trabajo y la empresa que pueden afectar la salud y bienestar del personal.
- Factor Extralaboral: Características del entorno familiar, social y económico del personal que pueden afectar su salud y bienestar.
- Factor Individual: Sintomatología del estrés.

La metodología del proceso de evaluación del riesgo psicosocial de la empresa en estudio se basó en los siguientes puntos:

1. Revisión de viabilidad del proyecto entre las partes interesadas, incluyendo la revisión de documentos legales previos entre la aseguradora que realizó la implementación de la batería de evaluación del riesgo psicosocial y la empresa en estudio (Habeas data y consentimiento informado).

2. Revisión de las actividades correspondientes entre la empresa en estudio y la aseguradora que implementó la batería como: la planeación de las dos partes, la sensibilización para el diligenciamiento de la evaluación, firma de consentimiento informado y la aplicación de las pruebas diagnósticas, informe diagnóstico.

6.1 Recolección de la Información

6.1.1 Fuentes de Información Primarias.

Las fuentes de información primarias son los datos obtenidos de la empresa; toda la información oral y escrita necesaria para la investigación, fue recopilada directamente por los autores a través de estudios, escritos, relatos, observación y entrevistas en las instalaciones de la empresa que fue objeto de estudio.

6.1.2 Fuentes de Información Secundarias.

Referencias bibliográficas como proyectos de grado, artículos científicos, y demás publicaciones asociadas con el riesgo psicosocial.

6.1.3 Población.

Empresa Multinacional con sede en Colombia y sus trabajadores.

6.1.4 Muestra.

El muestreo se realizó a 959 personas, es decir, el 97% de la población, y se evaluaron todas las dimensiones y dominios de la batería tanto en la forma A, como en la forma B (Forma A y B difieren teniendo en cuenta si tienen personal a cargo o no), obteniendo para la forma A, un número total de 434 personas y para la forma B, 525 personas.

Forma A: Jefaturas – Profesionales, Analistas, Técnicos, Tecnólogos con personal a cargo

Forma B: Cargos Auxiliares y Operativos

6.1.5 Criterios de Inclusión.

Para el proyecto fue de vital importancia, el poder trabajar con los resultados de un instrumento que logró cubrir a todos sus colaboradores sin importar la sede o sitio donde se encuentren desempeñando sus labores.

6.1.6 Criterios de Exclusión.

El personal que no participo del estudio por motivos como vacaciones, permisos o incapacidades.

6.2 Fases del Proyecto

Para este trabajo de investigación se establecieron las siguientes fases para poder alcanzar los objetivos establecidos:

Primera fase: Recolección de la información

- Hacer revisión del informe de la batería de evaluación de riesgos psicosociales realizado en la empresa en el año 2018.

La primera fase del proyecto se refiere a la recolección de la información la cual es necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo propuestos y consiste en revisar el

resultado del diagnóstico del informe psicosocial realizado en la empresa en estudio, en donde se encuentran contemplados los riesgos intralaborales, extralaborales e individual del personal evaluado.

El informe psicosocial se obtiene a partir de la aplicación de la batería de evaluación del riesgo psicosocial aplicada a la empresa en el año 2018. El proceso de aplicación se encuentra determinado en la Resolución 2646 de 2008 por la cual “se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.”

La información recolectada a partir de la aplicación de la batería y necesaria para el desarrollo del presente trabajo es la siguiente:

- Información sociodemográfica y ocupacional de los empleados.
- Factores de Riesgo Intralaborales: Características que tiene el trabajo y la empresa que pueden afectar la salud y bienestar del personal.
- Factores de Riesgo Extralaborales: Características del entorno familiar, social y económico del personal que pueden afectar su salud y bienestar.
- Medición del estrés: Identifica el nivel de estrés que presentan los empleados.

Para la recolección de la información, es necesario el apoyo y colaboración de la empresa objeto de estudio y de la alta dirección para obtener las autorizaciones correspondientes de acceso al informe y a las instalaciones, con el fin de llevar a cabo el trabajo de campo requerido para el desarrollo de la investigación. Se firma un acuerdo de confidencialidad por parte del equipo investigador debido a la sensibilidad de la información que se va a recolectar y se hace un compromiso de presentar los resultados obtenidos en la presente investigación.

Segunda fase: Análisis de la Información

- Identificar los principales aspectos en los cuales es necesario desarrollar acciones enfocadas en la prevención, control y mitigación de los efectos en la salud asociados con el riesgo psicosocial.

La segunda fase del trabajo de investigación, se logra a partir de la información consolidada por la aseguradora, la cual clasifica la cantidad de personas en cada nivel de riesgo por cada dimensión y dominio, permitiendo conocer la proporción de cada grupo con respecto a la totalidad de las personas evaluadas.

En el artículo 5 de la Resolución 2646 de 2008, se mencionan los factores de riesgo psicosociales, los cuales, pueden influir en la salud, desempeño y productividad de las personas. Los trabajadores deben identificar los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la organización:

- Gestión Organizacional
- Características en la organización del trabajo
- Condiciones de la tarea
- Cargas físicas
- Jornadas de trabajo
- Número de trabajadores por tipo de contrato.

Como se mencionó anteriormente, el presente estudio corresponde a un paradigma cuantitativo ya que permite conocer porcentajes y datos reales de acuerdo con los aspectos mencionados anteriormente, la sintomatología del estrés en los niveles de riesgo bajo, medio y niveles de riesgo alto, agrupándolo de acuerdo con los grupos de interés a revisar.

De esta manera la priorización del riesgo psicosocial cuenta con la siguiente clasificación:

- Riesgo Alto y muy alto: Se esperarían respuestas de estrés significativas en las personas encontradas en riesgo de nivel alto por lo que se necesita una intervención prioritaria de los factores de riesgo psicosocial encontrados. Corresponde a áreas en las que el 50% o más de la población evaluada, se encuentra dentro de este nivel de riesgo.
- Riesgo Medio: Se esperarían respuestas de estrés moderado en las personas encontradas en riesgo moderado. Se requiere monitoreo frecuente, intervención en los aspectos clasificados en riesgo alto y prevención de los clasificados en riesgo

bajo. Se sugiere la inclusión de las personas encontradas en este nivel de riesgo en los programas de intervención diseñados para las personas que quedaron en riesgo nivel alto.

- Riesgo Bajo y Sin Riesgo: No se esperarían respuestas de estrés en las personas encontradas en riesgo bajo. Se requieren acciones de prevención de los factores del riesgo psicosocial encontrados. Corresponde a áreas en las que el 50% o más de la población evaluada, está dentro de este nivel de riesgo.

Tercera fase: Determinación de las medidas de control

- Diseñar la propuesta de intervención que le permita a la empresa promover un ambiente de trabajo adecuado y saludable.

La tercera fase del trabajo de investigación, se lleva a cabo a partir de los resultados de la aplicación de la batería en la empresa objeto de estudio, los cuales son la materia prima para la realización del diagnóstico y la propuesta de mejora establecidos como objetivos de la presente investigación.

Con base en el análisis de toda la información que se recolecta en el informe psicosocial y en la clasificación de los riesgos encontrados, se establece una adecuada combinación de medidas de control que sea capaz de prevenir, mitigar o eliminar dichos riesgos relacionados con los trabajadores de la empresa; las medidas de control son las entradas para el diseño de la propuesta de intervención establecida como objetivo de este trabajo de investigación. La definición de las medidas de control se lleva a cabo utilizando enfoques de lógica que incluyan la evaluación con respecto a:

- Consecuencia sobre los peligros relacionados con la actividad de la organización.
- Viabilidad para el seguimiento.
- Ubicación dentro del sistema con respecto a otras medidas de seguimiento.
- Probabilidad de fallo en el funcionamiento de un indicador de control.
- Gravedad de las consecuencias en el caso de fallo en el funcionamiento.

- Verificación de las medidas de control establecidas y si es efectiva en la eliminación o reducción del nivel de peligros.

Se pretende, además, establecer un plan de capacitación para los trabajadores que conduzca a una verdadera sensibilización que promocióne campañas para abrir verdaderos espacios para la expresión de falencias, dudas, y requerimientos de todo el personal sin ninguna discriminación o rango. Se realiza la revisión de posibles acciones que ya hayan sido implementadas por la empresa en estudio, y a partir de ello formular aquellas que se consideren pertinentes y en donde no se haya realizado intervención del riesgo.

Se establece un cronograma para el desarrollo adecuado de las actividades del presente proyecto de investigación en el cual se definen los responsables del desarrollo de cada actividad y se hace un seguimiento al mismo a través del estado de cada actividad y las evidencias o entregables del proyecto de investigación:

Gráfico 2. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ESTAT US	2019																			
			Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición del problema de investigación	Carolina Ballertoraz	Planeado			X	X																
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado			O	O																
Establecer objetivos de la investigación	Carolina Ballertoraz	Planeado			X	X																
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado			O																	
Redacción de la justificación y delimitación	Carolina Ballertoraz	Planeado			X	X																
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado			O	O																
Establecer marco de referencia, marco teórico y marco legal	Carolina Ballertoraz	Planeado					X	X														
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado					O	O	O													
Establecer marco metodológico de la investigación	Carolina Ballertoraz	Planeado							X	X	X											
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado							O	O												
Recolección y Análisis de la información	Carolina Ballertoraz	Planeado							X	X												
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado							O	O												
Resultados y propuesta de solución	Carolina Ballertoraz	Planeado										X	X	X	X							
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado																				
Realizar análisis financiero	Carolina Ballertoraz	Planeado												X	X							
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado																				
Elaborar conclusiones y recomendaciones	Carolina Ballertoraz	Planeado												X								
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado																				
Realizar sustentación del proyecto de investigación	Carolina Ballertoraz	Planeado														X	X	X	X			
	Artrid Carvajal Johnny Marona	Ejecutado																				

Fuente: Autores proyecto de investigación

6.3 Análisis de la Información

La composición del estudio se subdivide en los siguientes aspectos: datos demográficos, resultados generales, efectos por categoría de evaluación (Sector), efectos por categoría de evaluación (División), resultados por categoría de evaluación (Tipos de trabajo).

El análisis se logra a partir de la información consolidada por la aseguradora, la cual clasifica la cantidad de personas en cada nivel de riesgo por cada dimensión y cada dominio, permitiendo conocer la proporción de cada grupo con respecto a la totalidad de las personas evaluadas. Los instrumentos para la recolección de la información para realizar el análisis pertinente son:

- Informe de la batería de riesgos psicosociales
- Entrevistas con la alta dirección y con los trabajadores de la empresa
- Observación directa
- Informes psicosociales anteriores
- Auditorías realizadas

7. Resultados

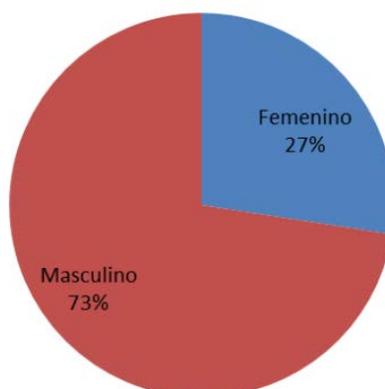
7.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Es muy importante que se realice un análisis e interpretación de todos los datos obtenidos como resultado de la aplicación de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, además de todos los focos pertenecientes a los dominios relacionados con el estrés extralaboral e intralaboral.

A continuación, se muestra la información más relevante como resultado de la aplicación de la batería en la empresa objeto de estudio:

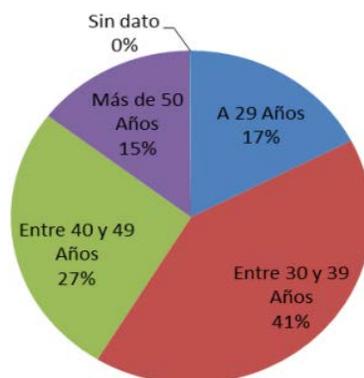
Total Participación	Forma A	Forma B
959	434	525

Gráfico 3. Participación general por género



Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 4. Participación por edad



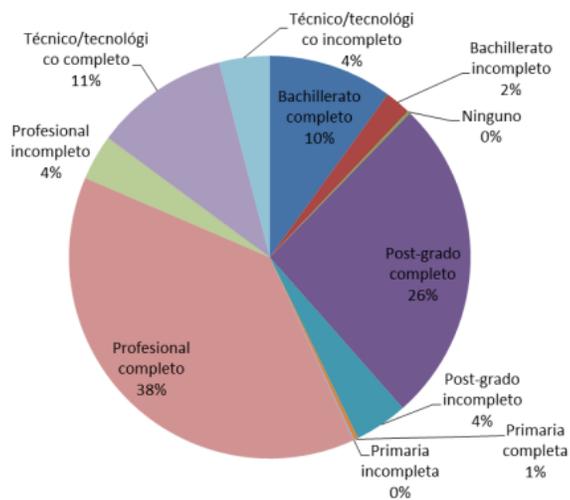
Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 5. Tiempo que lleva el trabajador en la empresa



Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 6. Escolaridad de la muestra



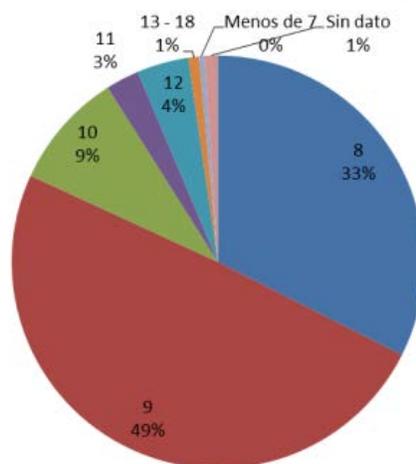
Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 7. Tiempo que lleva en el cargo actual



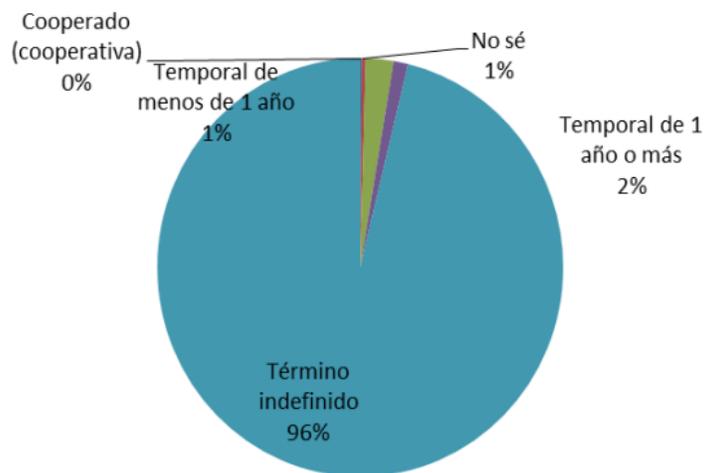
Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 8. Cantidad de horas diarias trabajadas



Fuente: (Consulting, 2018)

Gráfico 9. Tipo de contrato



Fuente: (Consulting, 2018)

Tabla 33. Resultados generales evaluación intralaboral: Forma A o forma B

Riesgo psicosocial intralaboral	Porcentaje Formas A y B			PORCENTAJE					
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	FORMA A			FORMA B		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Características del Liderazgo	31,2	26,4	42,4	35,0	31,1	33,9	28,0	22,5	49,5
Relaciones sociales en el trabajo	37,7	27,2	35,0	43,5	22,4	34,1	33,0	31,2	35,8
Retroalimentación del desempeño	29,5	20,1	50,4	36,9	23,0	40,1	23,4	17,7	58,9
Relación con los colaboradores	78,8	8,1	13,1	78,8	8,1	13,1			
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	32,0	24,3	43,7	39,4	23,7	36,9	25,9	24,8	49,3
Claridad de rol	30,2	20,0	49,7	37,1	19,8	43,1	24,6	20,2	55,2
Capacitación	33,0	19,4	47,7	30,4	23,0	46,5	35,0	16,4	48,6
Participación y manejo del cambio	43,8	18,0	38,2	39,9	24,9	35,3	47,0	12,4	40,6
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	40,0	25,7	34,3	33,9	27,6	38,5	45,1	24,0	30,9
Control y autonomía sobre el trabajo	59,9	22,9	17,2	47,9	25,8	26,3	69,7	20,6	9,7
Control sobre el trabajo	35,8	24,2	40,0	33,9	28,1	38,0	37,3	21,0	41,7
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	51,7	19,6	28,7	52,5	23,3	24,2	51,0	16,6	32,4
Demandas emocionales	75,8	17,0	7,2	71,2	17,5	11,3	79,6	16,6	3,8
Demandas cuantitativas	31,6	25,0	43,4	35,0	31,6	33,4	28,8	19,6	51,6
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	28,7	22,6	48,7	25,3	35,0	39,6	31,4	12,4	56,2
Exigencias de responsabilidad del cargo	47,5	18,9	33,6	47,5	18,9	33,6			
Demandas de carga mental	39,7	25,8	34,5	40,6	27,2	32,3	39,0	24,6	36,4
Consistencia del rol	37,1	26,5	36,4	37,1	26,5	36,4			
Demandas de la jornada de trabajo	53,2	18,2	28,6	42,9	18,7	38,5	61,7	17,9	20,4
Demandas del trabajo	40,5	24,3	35,2	38,0	31,6	30,4	42,5	18,3	39,2
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	58,2	17,9	23,9	49,5	20,0	30,4	65,3	16,2	18,5
Reconocimiento y compensación	41,5	32,3	26,2	54,4	18,7	27,0	30,9	43,6	25,5
Recompensas	44,2	26,3	29,5	46,8	28,8	24,4	42,1	24,2	33,7
INTRALABORAL	35,8	21,8	42,4	39,6	22,8	37,6	32,6	21,0	46,5

Fuente: (Consulting, 2018)

Dentro del riesgo intralaboral, se pudo percibir que la dimensión de “Retroalimentación del Desempeño”, es la dimensión que mayor factor de riesgo psicosocial presenta (Formas A y B). Esto indica que no existe la retroalimentación o que no es clara, es decir, que no es útil para el desarrollo o mejoramiento de la labor y del empleado. Es muy importante la respectiva retroalimentación constante, ya que se refiere a toda la información que un empleado recibe acerca de cómo está realizando su labor o trabajo. Con esta información, el investigador o interesado puede identificar fortalezas y debilidades y con base en ello, tomar las acciones pertinentes para mejorar el desempeño.

También se pudo percibir que la dimensión de “Claridad de Rol”, “Demandas Cuantitativas” e “Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral”, son las dimensiones que presentan mayor factor de riesgo psicosocial para la Forma B. La claridad de rol se refiere a la definición de la función que los empleados deben desempeñar en la empresa; se refiere específicamente a las metas y objetivos del trabajo, las responsabilidades y resultados obtenidos. Los resultados nos indican que la empresa no está dando a conocer a los empleados la información requerida sobre sus metas, objetivos, funciones y el impacto que tiene la ejecución de su proceso en la organización.

Las demandas cuantitativas se refieren a las exigencias relacionadas con la carga y cantidad de trabajo que desarrolla el empleado, relacionada con el tiempo disponible que tiene para hacerlo; de acuerdo al resultado, se induce si el tiempo del que dispone el empleado, es suficiente o no, para realizar eficazmente las tareas asignadas, y por lo tanto, se necesita trabajar bajo presión, rápido, si derecho a descansos o trabajar horas extras y adicionales a la jornada normal para cumplir con los resultados esperados.

La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se refiere a la situación presentada en el momento en que las exigencias de esfuerzo y tiempo a un empleado, impactan considerablemente su vida extralaboral; esto nos indica que las altas exigencias de tiempo y esfuerzo, afectan negativamente la vida personal y social de un empleado.

Los siguientes son los niveles y porcentajes según niveles de riesgo de las personas que participaron en la valoración de riesgo psicosocial extralaboral:

Tabla 34. Resultados generales evaluación extralaboral: Forma A o forma B

Riesgo psicosocial extralaboral	PORCENTAJE			PORCENTAJE					
	Formas A y B			FORMA A			FORMA B		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Tiempo fuera del trabajo	46,1	19,7	34,2	42,2	20,7	37,1	49,3	18,9	31,8
Relaciones familiares	92,1	4,3	3,6	90,3	5,8	3,9	93,5	3,0	3,4
Comunicación y relaciones interpersonales	42,9	23,4	33,8	43,3	21,0	35,7	42,5	25,3	32,2
Situación económica del grupo familiar	51,9	23,9	24,2	58,3	14,5	27,2	46,7	31,6	21,7
Características de la vivienda y de su entorno	33,4	19,0	47,7	38,9	16,1	44,9	28,8	21,3	49,9
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	32,0	18,0	49,9	36,2	21,2	42,6	28,6	15,4	56,0
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	11,9	15,6	72,5	14,3	16,1	69,6	9,9	15,2	74,9
EXTRALABORAL	26,1	21,9	52,0	29,0	24,0	47,0	23,6	20,2	56,2

Fuente: (Consulting, 2018)

Dentro del riesgo de origen extralaboral, se pudo percibir que la dimensión de “Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda” e “Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo”, son las dimensiones que mayor factor de riesgo psicosocial presentan (Formas A y B).

La dimensión de desplazamiento se refiere a las condiciones y características en que el empleado realiza el traslado desde su domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la duración y comodidad del recorrido. El resultado indica que la duración del recorrido entre el domicilio y la empresa es muy larga y que el transporte para trasladarse al trabajo es de difícil acceso, lo que está generando mucho estrés.

La influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se refiere a la influencia de las exigencias dentro de un rol social y personal, en el bienestar y en el desempeño laboral del empleado. El resultado indica que las circunstancias de la vida personal y social del empleado, afectan negativamente su salud, bienestar y su desempeño en el trabajo.

Sintomatología del Estrés:

Los siguientes son los niveles y porcentajes según niveles de riesgo de las personas que participaron en la valoración de síntomas de estrés:

Tabla 35. Resultados generales evaluación estrés: Forma A o Forma B

ESTRÉS	PORCENTAJE FORMAS A Y B			PORCENTAJE					
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	FORMA A			FORMA B		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
	34,0	19,2	46,8	32,3	18,4	49,3	35,4	19,8	44,8

Fuente: (Consulting, 2018)

7.2 Encuestas

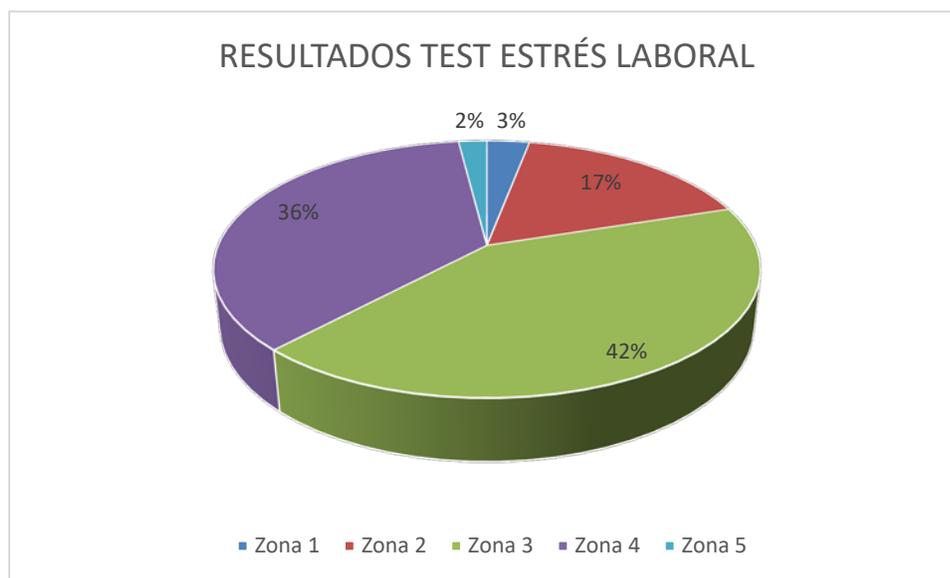
Adicionalmente a la batería de instrumentos implementada en la empresa objeto de estudio, se aplicaron encuestas de evaluación del estrés laboral a una muestra de 100 trabajadores divididos entre 30 de la Forma A y 70 de la Forma B. La encuesta se aplica teniendo en cuenta el formato presentado como anexo en este documento (Anexo A) durante los meses de mayo, junio y julio de 2019. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 36. Resultados generales de las encuestas aplicadas, Formas A y B

ZONA	ENCUESTAS
Zona 1	3
Zona 2	17
Zona 3	42
Zona 4	36
Zona 5	2
TOTAL	100

Fuente: Autores del proyecto de investigación

Gráfico 10. Resultados generales test de estrés laboral



Fuente: Autores del proyecto de investigación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 42% de los trabajadores encuestados, se encuentra en la Zona 3, esta es la zona normal del estrés. La mayoría de las personas se encuentra en este nivel. A veces hay tensiones y otras veces, momentos de relajación. Es necesaria una cierta tensión para conseguir algunas metas; pero el estrés no es permanente, sino que se ve compensado por periodos de tranquilidad. Estas variaciones forman parte del equilibrio humano.

Es muy importante tener en cuenta, que el 36% de los trabajadores se encuentra dentro de la Zona 4, el estrés en esta zona se considera elevado. Los trabajadores en esta zona están recibiendo un aviso claro y contundente de peligro. Se debe examinar cuidadosamente cada uno de los ámbitos de la vida de los trabajadores, con el fin de ver qué problemas necesitan una solución más urgente. Se deben tomar acciones con el fin de prevenir trastornos psicológicos mayores, como la depresión, la ansiedad o la pérdida de facultades mentales, o de evitar complicaciones en el aparato digestivo y en el circulatorio. Se debe enfrentar el problema desde diferentes perspectivas: la dieta, el ejercicio físico, la relajación, el apoyo personal en alguien de confianza y se debe adoptar una actitud positiva.

Se puede observar que el 17% de los encuestados está dentro de la Zona 2 y un 3% dentro de la Zona 1; estos trabajadores disfrutaron de un nivel bajo de estrés. Esto puede deberse a una naturaleza tranquila y apacible acompañada de un ambiente favorable. Esta es una situación saludable y alejada de riesgos de infartos, úlceras y otras enfermedades asociadas al estrés. A pesar de todo, también es posible que los trabajadores estén rindiendo muy por debajo de sus capacidades y quizás necesiten, de vez en cuando, un reto que les haga esforzarse más.

Finalmente, se obtiene que un 2% de los trabajadores encuestados, se encuentra dentro de la Zona 5; aunque es un porcentaje bajo, es vital tomar acciones sobre este resultado ya que esta zona se considera peligrosa. Si un trabajador alcanzó esta zona, se encuentra en un grupo reducido de personas muy estresadas y con múltiples problemas que requieren atención inmediata. Por tanto, es importante tomarse en serio el salir de esta situación antes de que sea demasiado tarde. Se debe buscar ayuda, hay situaciones que una persona no puede afrontar por sí sola y necesita el apoyo de algún amigo/a, familiar, o incluso un profesional de la salud mental. A continuación, se presenta una propuesta que puede ayudar a mitigar, controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores especialmente aquellos que se encuentran en las Zonas 3, 4 y 5 y un nivel de riesgo alto.

7.3 Propuesta de Mejora

Con base a las dimensiones evaluadas en la empresa, se elabora la siguiente propuesta de mejora y se realizan las siguientes recomendaciones a nivel general y para cada dimensión:

o Dimensión características del liderazgo:

Hace referencia a los atributos que tienen los jefes inmediatos frente al plan y asignación de las funciones o del trabajo, resolución de conflictos, logro de objetivos y resultados, motivación, interacción y comunicación entre los empleados de la empresa.

Recomendaciones:

- a) Revisar el programa de liderazgo al interior de la organización.

- b) Definir el estilo de liderazgo que se desea al interior de la organización y formar a los líderes.
- c) Desarrollar acciones de formación en comunicación asertiva como habilidad autogestionable, retroalimentación del desempeño y habilidades de los líderes para generar motivación al interior del grupo.

○ **Dimensión relaciones sociales en el trabajo:**

Se enfoca en las interacciones con otras personas, en particular: el contacto con otras personas en la actividad laboral, la calidad de relaciones entre los compañeros, apoyo social entre los compañeros de trabajo, trabajo en equipo y la cohesión que exista entre un grupo.

Recomendaciones:

- a) Se recomienda fortalecer los procesos de comunicación organizacional para que sea eficaz y oportuna.
- b) Llevar a cabo actividades de entrenamiento en cohesión social, relaciones interpersonales, comunicación asertiva, y solución de conflictos.

○ **Dimensión retroalimentación del desempeño:**

Se refiere a la información que los empleados deben recibir sobre la manera en que están realizando sus labores. Con esta información, el empleado puede identificar fortalezas y debilidades y con base en ello, tomar las acciones pertinentes para mejorar el desempeño.

Recomendaciones:

- a) Es importante revisar la actual metodología de evaluación de desempeño, y también el establecimiento de objetivos.
- b) Extender el proceso de evaluación del desempeño a todos los cargos dentro de la empresa.
- c) El proceso de evaluación del desempeño debe realizarse a todos los cargos dentro de la Empresa.

- d) Verificar que en la práctica el proceso de retroalimentación del desempeño se ajuste a la metodología usada.
- e) Realizar capacitaciones a los líderes en por qué y cómo retroalimentar el desempeño.
- f) Promover en la cotidianidad, espacios de retroalimentación del desempeño.

○ **Dimensión claridad de rol:**

Permite identificar las funciones y desempeño que el empleado debe realizar en la empresa, teniendo como base el cumplimiento de las metas y objetivos en el trabajo, las funciones y el grado de autonomía.

Recomendaciones:

- a) Es importante que se realice una revisión del proceso de creación, revisión, actualización y socialización de perfiles de cargo.
- b) Realizar campañas de reconocimiento de la importancia de cada trabajador y su valor dentro de la empresa.

○ **Dimensión capacitación:**

La dimensión se refiere a todas las actividades y acciones pertinentes a la inducción de la empresa, capacitación y formación que las empresas ofrecen a sus empleados con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y competencias.

Recomendaciones:

- a) Se recomienda llevar a cabo la elaboración y revisión del plan de capacitación de la Empresa en cuanto a los siguientes aspectos:
 - Metodología para establecer prioridades de capacitación. En este punto es importante que participen los representantes de las áreas.
 - Periodicidad de las capacitaciones.
 - Pertinencia en cuanto a las labores de las personas a quienes se dirigen las capacitaciones.

○ **Dimensión participación y manejo del cambio:**

Se refiere a la intención de incrementar la capacidad de adaptación de los empleados frente a los cambios que se puedan presentar en su entorno laboral.

Recomendaciones:

- a) Se recomienda fortalecer el programa de comunicación en cuanto a espacios de comunicación de decisiones y oportunidad de comunicación a los colaboradores, también es importante la inclusión de estos en la toma de decisiones.
- b) Determinar acciones de formación en adaptación al cambio.

○ **Dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:**

Se refiere a la oportunidad que la empresa le brinda al empleado de desarrollar sus competencias, conocimientos y habilidades.

La socialización a los colaboradores de las oportunidades de crecimiento en la empresa es un factor para intervenir frente a:

- a) Promoción horizontal (Promoción a cargos de igual jerarquía, pero con actividades laborales diferentes).
- b) Enriquecimiento del propio cargo (Aprendizaje y ejecución de actividades diferentes dentro del mismo cargo).
- c) Oportunidades de ascensos.

○ **Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico:**

Esta dimensión se refiere a las condiciones y circunstancias del sitio de trabajo y las cargas físicas y mentales de los trabajadores incluyendo las actividades que, en algunas circunstancias, le exigen al empleado un esfuerzo en la adaptación.

Recomendaciones:

- a) Realizar campañas para promover orden y aseo.
- b) Realizar mediciones de higiene que permitan identificar condiciones de ruido, iluminación, ventilación, entre otras que puedan generar discomfort entre colaboradores.
- c) Hacer un análisis biomecánico de puestos de trabajo priorizados según prioridades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- d) Desarrollar un programa de líderes de pausas activas.

○ **Dimensión demandas emocionales:**

Se refiere a las condiciones emocionales o afectivas relacionadas con el contenido de las tareas y que pueden afectar los sentimientos del empleado.

Recomendaciones:

- a) Implementar acciones de formación en manejo de emociones.
- b) Implementar acciones de formación en servicio al cliente interno y externo.

○ **Dimensión demandas cuantitativas:**

Se refieren a las exigencias relacionadas con la carga y cantidad de trabajo que desarrolla el empleado, relacionada con el tiempo disponible que tiene para hacerlo.

Recomendaciones:

- a) Adoptar los cambios que se necesiten en cuanto a redistribución de funciones y/o ampliación de la planta de personal en los casos que se considere necesarios.
- b) Llevar a cabo inspecciones psicosociales de puestos de trabajo para cargos críticos.
- c) Realizar capacitaciones sobre optimización del tiempo laboral.

d) Evaluar el dominio de demandas del trabajo bajo la metodología de grupos focales con el fin de determinar los aspectos de este a ser gestionados. (Se puede realizar a grupos de máximo 20 personas durante 2 horas por ciudad a evaluar).

○ **Dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:**

Esta condición suele presentarse cuando la vida extralaboral del trabajador se ve impactada por las exigencias de tiempo y esfuerzo que demanda su trabajo.

Recomendaciones:

- a) Se recomiendan implementar acciones de formación en balance vida – trabajo.

○ **Dimensión exigencias de responsabilidad del cargo:**

Se refiere a los deberes inherentes al desempeño del cargo de un trabajador, por lo que no se pueden transferir sus resultados a otro trabajador.

Recomendaciones:

- a) Hacer inspecciones psicosociales de puestos de trabajo.

○ **Dimensión de demandas de carga mental:**

Se refiere a las exigencias de procesamiento cognitivo que requieren procesos especiales de atención, memoria y análisis para obtener un resultado o respuesta.

Recomendaciones:

- a) Implementar inspecciones psicosociales de puestos de trabajo.
- b) Contar con un programa de líderes de pausas cognitivas y activas.
- c) Desarrollar actividades de capacitación a líderes de pausas activas.

○ **Dimensión consistencia de rol:**

Se refiere a la relación entre las diversas demandas asociadas a los principios de eficiencia, calidad técnica y ética. Estos principios son inherentes al producto o servicio que realizan los empleados en el ejercicio de su cargo.

Recomendaciones:

- a) Revisar los lineamientos que se exigen a los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas.
- b) Identificar los lineamientos según las necesidades reales de la operación en conjunto con las personas encargadas de hacerlos cumplir.

○ **Dimensión demandas de la jornada de trabajo:**

Se refiere a las demandas de tiempo laboral que tienen los empleados (Duración, horario, periodos de descanso y pausas activas).

Recomendaciones:

- a) Realizar inspecciones psicosociales de puestos de trabajo.
- b) Implementar una política de cumplimiento de horario laboral.
- c) Desarrollar capacitaciones para optimizar las jornadas laborales.

○ **Dimensión reconocimiento y compensación:**

Se refiere a los reconocimientos que las empresas otorgan a sus empleados en contraprestación a su desempeño en el ejercicio de su labor.

Recomendaciones:

- a) Contar con un programa de incentivos emocionales para el reconocimiento público a los colaboradores que dan valor agregado a su trabajo con participación de la Gerencia.

b) Revisar la escala salarial y adaptarla en relación con criterios sugeridos tales como bandas salariales en el mercado, formación y experiencia, entre otros factores.

○ **Dimensión tiempo fuera del trabajo:**

Son las asociadas al tiempo que los trabajadores dedican a actividades distintas a las actividades laborales.

Recomendaciones:

a) Implementar un taller de administración del tiempo libre.

○ **Dimensión comunicación y relaciones interpersonales:**

Se refiere a las cualidades que tiene la comunicación y las interacciones del empleado con sus seres queridos. Las modificaciones a este factor de riesgo están sujetas a la intervención en la dimensión relaciones sociales en el trabajo.

○ **Dimensión situación económica del grupo familiar:**

Se refiere a la disponibilidad de recursos financieros para que el empleado y su grupo familiar, puedan atender sus gastos básicos.

Recomendaciones:

a) Promover los fondos de ahorros de los colaboradores.

b) Llevar a cabo talleres de manejo de finanzas y estrategias de ahorro.

○ **Dimensiones características de la vivienda y su entorno:**

Se refiere a las condiciones que tiene el lugar de trabajo en cuanto a ubicación, infraestructura y entorno, entre otros.

Recomendaciones:

- a) Presentaciones de servicios a la Empresa, al FNA y cajas de compensación.
- b) Fomentar alianzas con entidades bancarias para la adquisición de vivienda.
- c) Capacitar a los colaboradores en medidas de seguridad – riesgo público.

○ **Dimensión influencia de entorno extralaboral:**

Se refiere a la influencia que tienen las demandas de los roles personales y sociales sobre la salud, bienestar y en el desempeño laboral del empleado.

Recomendaciones:

- a) Implementar una política de cumplimiento de horarios.
- b) Capacitar en conciliación trabajo - vida familiar.

○ **Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda:**

Se refiere a las condiciones y características en que el empleado realiza el traslado desde su domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa.

Recomendaciones:

- a) Flexibilizar la jornada laboral (varias opciones de horario laboral)
- b) Promover a partir de campañas el uso de bicicleta o compartir el vehículo.
- c) Implementar el teletrabajo.

7.4 Propuesta de Intervención

Adicionalmente, se elabora un programa para intervenir el estrés en la empresa en cual se encuentra como anexo del presente documento (Anexo B). Este programa se establece teniendo en cuenta el año fiscal de la empresa el cual comienza en octubre de 2019 y es por ello, que las actividades planteadas deberían comenzar a ejecutarse a partir de dicho mes.

8. Análisis Financiero (Costo - Beneficio)

- Equipo Investigador: Autores del presente proyecto de investigación
- Estudio: Empresa Multinacional ubicada en el Municipio de Tenjo, Cundinamarca
- Herramienta: Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (Social, 2010)
- Recursos:
 - a) Humanos (Equipo investigador, representante empresa o del SGSST)
 - b) Físicos (Equipos y Elementos de Oficina y Papelería)
 - c) Tecnológicos (Computador, Internet, Redes de Comunicación, Software)
 - d) Información (Resultados Batería de Instrumentos)
 - e) Ambiente (Condiciones favorables de Ergonomía, Iluminación, Ruido, Seguridad)
 - f) Económicos (Costos de Transporte e imprevistos)
- Consideraciones Éticas: de acuerdo con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud (Salud, 1993), se realizó la investigación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - a) “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio de respeto y dignidad a la protección de sus derechos y bienestar” (Artículo 5)
 - b) Establecer que el proyecto se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización del representante legal o gerente de la empresa objeto de estudio; el consentimiento informado y la aprobación del proyecto por parte del comité directivo de la empresa si aplica.

c) “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” (Artículo 8).

El estrés laboral, amenaza el correcto funcionamiento y desempeño de los trabajadores y, por ende, de los resultados de una empresa. Una empresa que no trabaje por el bienestar y la salud mental de sus empleados, no podrá obtener lo mejor de ellos, y esto, puede afectar la supervivencia de las empresas en un mercado cada vez más competitivo.

Factores como el ausentismo, falta de atención, bajo desempeño laboral, rotación de personal alta, reducción de la productividad, entre otros, pueden ser consecuencia del estrés laboral y de las practicas inadecuadas para su control; esto también puede repercutir en el aumento de las quejas de usuarios y clientes, aumento de los problemas legales y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés, efectos negativos en el reclutamiento del personal y deterioro de la imagen corporativa tanto entre los trabajadores como con el exterior.

La ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales conlleva al ausentismo laboral, el cual es el factor más importante para las empresas en temas económicos. Según (Jiménez, 2014), “El ausentismo del personal en las empresas aumenta los costos laborales; en los últimos años, el ausentismo se ha incrementado en todos los sectores productivos a nivel mundial. Por lo tanto, el control de costos por ausentismo laboral es importante para las empresas, para tomar decisiones oportunas y pertinentes soportadas en estudios reales”. No hay estudios destinados exclusivamente a los costos derivados del ausentismo y los que existen, están enfocados más a los costos directos que a los indirectos. El ausentismo no tiene una definición estándar, sino que cada empresa adopta conceptos diferentes sobre el mismo y de acuerdo a sus circunstancias, por lo tanto, se considera complejo hacer correlaciones entre las tasas de ausentismo de las empresas.

Según (Cuevas Y, 2011), “El ausentismo laboral es un fenómeno costoso. Cuando los trabajadores no asisten por enfermedad o accidentes laborales, el impacto que sufre la empresa es en el ámbito económico y/u operativo”. La eficacia y eficiencia de las empresas, se ve muy afectada por causa del ausentismo. Para reemplazar a los trabajadores ausentes, se requiere hacer

varios procesos de selección; lo cual afecta considerablemente el correcto funcionamiento de la organización porque es como un nuevo comienzo. Las competencias, conocimientos y habilidades de las personas con mayor experiencia, no se puede recuperar tan fácil.

El ausentismo laboral se considera como uno de los factores que representa mayores costos en las empresas, y si no está controlado, puede llegar a afectar seriamente los niveles de productividad de la empresa, por lo tanto, es importante conocer tanto los costos directos (Salarios, incapacidades, licencias, pagos de horas extras para quien cubre al ausente) como indirectos (Pérdidas en la producción, retrasos en entregas, pérdida de clientes por incumplimiento, reprocesos, desgaste administrativo) para tomar medidas preventivas y oportunas. Debido a que el ausentismo laboral se presenta en gran medida debido a la ocurrencia de los factores de riesgo psicosociales, entre ellos el estrés laboral, se pretende con esta investigación y con la propuesta de intervención, mitigar, reducir y/o eliminar los costos directos e indirectos que esto puede traer a la empresa objeto de estudio.

Tabla 37. Presupuesto del proyecto por fases

Factores de Riesgo Psicosocial, Diagnóstico y Propuesta de Mejora para una empresa multinacional con sede en Colombia	Empresa
---	---------

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO	TOTAL
PRESUPUESTO					
FASE 1					
1	RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN				
	Revisión del informe de la batería de Riesgo Psicosocial			N.A	
	Profesional en Psicología con Licencia en SST	1	2	\$ 3.200.000	\$ 6.400.000
FASE 2					
2	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				
	Estudiantes de Esp. en Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo.	3	3	N.A	N.A
	Profesional en Psicología con Licencia en SST				
	Verificación de plan de capacitaciones que adelanta la empresa				
FASE 3					
3	DETERMINACION MEDIDAS DE CONTROL				
	Capacitaciones				
	Campañas de sensibilización				
COSTO DIRECTO=					\$ 6.400.000
ADMINISTRACIÓN=				8%	\$ 512.000
IMPREVISTOS=				10%	\$ 640.000
TOTAL, PRESUPUESTO=					\$ 7.552.000

Fuente: Autores del proyecto de investigación

Tabla 38. Presupuesto batería de riesgo psicosocial

Factores de Riesgo Psicosocial, Diagnóstico y Propuesta de Mejora para una empresa multinacional con sede en Colombia	Empresa
---	---------

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO	TOTAL
PRESUPUESTO					
	APLICACIÓN DE BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL				
1	COTIZACIONES				
	PROVEEDOR 1	2000	3	\$ 18.000	\$ 36.000.000
	PROVEEDOR 2	2000	3	\$ 20.000	\$ 40.000.000
2	POSIBLES SANCIONES				
	Las sanciones dependerán del tamaño de la empresa, el número de trabajadores (micro, pequeña, mediana y gran empresa) y del valor de sus activos. Recuerde, Riesgo Psicosocial forma parte de toda la reglamentación.				
	Por ser gran empresa de 201 o más trabajadores			>610.000 UVT	
	Sanción pecuniaria o multa. Clausura temporal del lugar de trabajo. Cierre definitivo del lugar de trabajo. Suspensión inmediata del lugar de trabajo.				
	Los cierres van de 3 a 10 días				
COSTO DIRECTO=					\$ -
ADMINISTRACIÓN=					8% \$ -
IMPREVISTOS=					10% \$ -
TOTAL, PRESUPUESTO=					\$ -

Fuente: Autores del proyecto de investigación

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

Con el desarrollo de la presente investigación se pudo observar que existe una relación entre los factores de riesgo (Intralaboral, extralaboral) y la posibilidad de aparición del estrés dependiendo de las características propias de cada individuo tanto en su vida personal como en su trabajo.

De acuerdo con el análisis realizado a los trabajadores, se evidencia que existen ciertos factores que influyen en la empresa como el grado de estímulo o reconocimiento, los miedos personales, la actitud de resistencia grupal o propia, los tipos de liderazgo y las políticas implementadas desde las gerencias. Por lo anterior, es esencial que todo el desarrollo de evaluación desde su inicio sea llevado a cabo con altos estándares de calidad y por personal idóneo y calificado para el tema. De esta manera, se logrará que los instrumentos se apliquen adecuadamente y que los resultados sean óptimos y transparentes. Se observa que el estrés se incrementa intralaboralmente en aquellos individuos que tienen cargos de mayor responsabilidad como cargos directivos e ingenieriles; esta situación se atribuye a que dichos cargos requieren de mayores requerimientos de habilidades y conocimientos. Mientras que para el caso de los operarios las actividades se caracterizan por ser repetitivas y no suele cambiar en el tiempo.

Gracias a la aplicación de la batería de instrumentos, se pudo cumplir con el objetivo general del proyecto frente a la necesidad de identificar cuáles son los agentes psicosociales que presentan los colaboradores de la organización y a partir de ello, presentar una propuesta de solución que contribuya a promover un nivel de vida más satisfactorio para todos.

Es importante resaltar que la batería utilizada en el ejercicio da cumplimiento a la normatividad vigente la cual permite evaluar y establecer planes de acción frente a los factores que conllevan al estrés en el ámbito laboral. El instrumento implementado, permitió dar cumplimiento al primer objetivo específico del proyecto ya que desarrolla un esquema desde un concepto ordenado y razonable. Adicional, se contemplan los componentes asociados a las

actividades propias del trabajo como también las llevadas a cabo en la vida personal a partir de la implementación de la herramienta, la cual permite diagnosticar el estrés en el trabajo de manera objetiva y analizar los detalles presentes en el lugar de trabajo que pueden ir relacionadas a esta situación. El táctico de soluciones para ejecutar de manera eficaz y adecuada se logra gracias al hecho de contemplar las características del grupo de personas en estudio, de las características sociales que influyen en el estilo de vida y el estado de bienestar de las personas.

Se puede percibir que los trabajadores de la Forma A, manifiestan principal interés en los factores extralaborales, reduciendo aquellos agentes relacionados con el estrés. Por su parte, el grupo de trabajadores de Forma B, demuestran menos interés por los factores extralaborales, y por lo tanto se observa existencia de estrés. Frente a esta situación, se recomienda que la organización en estudio preste mayor atención a este suceso ya que de lo contrario estaría demostrando desinterés ante la situación social existente dentro de la empresa y que también repercute en las familias de sus colaboradores. Muchas veces, las empresas consideran que realizar intervención social representa costos innecesarios. Sin embargo, el beneficio representa una ganancia para todos ya que busca conformar un equipo de trabajo animado, comprometido, con sentido de pertenencia demostrándolo en sus actividades diarias dentro y fuera del trabajo.

La información brindada por la batería de instrumentos permitió determinar cuáles son los aspectos en los cuales es necesario desarrollar acciones enfocadas a acciones preventivas y que busquen la reducción de los efectos en la salud asociados con el riesgo psicosocial, cumpliendo así con el segundo objetivo específico del proyecto y guiar hacia la elaboración de la propuesta de solución permitiéndonos cumplir con el tercer objetivo específico del proyecto.

Se pudo evidenciar que es distinta la manera como las personas se ven afectadas por el estrés. Cuando esta condición se presenta, cambian los patrones y comportamientos en las personas llegando a afectar sus condiciones mentales y físicas. Incluso en situaciones avanzadas de permanente estrés se pueden presentar daños psicológicos y problemas psiquiátricos aumentando el ausentismo en la organización y viéndose reflejado en disminución de la calidad del trabajo.

Un trabajador al encontrarse en condiciones favorables de estrés puede presentar una mayor dificultad para equilibrar sus actividades sociales, personales y laborales; siendo vulnerable a posibles vicios como las sustancias psicoactivas, el cigarrillo y el licor.

El estrés representa una condición social negativa que va en aumento, la cual conlleva afectación y consecuencias sobre el sector económico y la misma comunidad ya que aumenta las ausencias en el trabajo, disminuye la capacidad productiva de las personas, favorece la aparición de accidentes laborales y reduce la capacidad de los trabajadores ante sus actividades laborales. Todo ello representado en signo de costos y afectación económica al interior de las empresas.

Existe una condición importante asociada con la aparición de estrés y tiene que ver con las características propias del lugar de trabajo tales como: inadecuado estado de condiciones locativas, pequeñas áreas de trabajo para poder realizar satisfactoriamente las tareas, escenarios inapropiados tanto de higiene como del ambiente donde se desarrolla el trabajo.

La manera más adecuada para lograr la prevención del estrés laboral consiste en identificar e intervenir las causas que lo originan. Todos los aspectos de la vida de los colaboradores tanto en el lugar de trabajo como en su vida cotidiana deberán ser tenidos en cuenta para construir una cultura organizacional sana en donde se enfatice la necesidad de lograr estilos de vida saludables.

Construir un enfoque vivencial con escenarios óptimos para el desarrollo social y laboral caracterizado por trabajadores saludables constituye un reto para el campo psicosocial ya que se requiere un compromiso de los sectores públicos, privados, económicos y sociales.

En el siglo XXI surge el interés por evaluar el riesgo psicosocial dado que se presentan cambios en el sector político, social, tecnológico y económico trayendo consecuencias al interior de las empresas, identificándose al estrés como una causa importante de enfermedad asociada al trabajo. Frente a esto, se fomenta el interés de velar por la salud de las personas dando un lugar significativo a los temas de salud ocupacional dentro del ámbito empresarial.

Sin embargo, las acciones correspondientes al riesgo psicosocial tanto en las actividades de identificación, evaluación y ejecución asociadas a las medidas preventivas no se encuentran detalladas de manera específica ni obedecen a un modelo global debido a que para llevar a cabo

su análisis es preciso tener en cuenta el punto de vista de los trabajadores desde un contexto amplio.

Frente a lo anterior, es preciso recalcar que existe variedad en el sector industrial habitual debido a que hay diversidad de métodos referentes a los factores de riesgo psicosocial. Es decir, no se ha desarrollado un único método validado globalmente sino por el contrario hay diversidad de metodologías para evaluar el riesgo en mención lo que contribuye a un amplio esquema de diversidad de interpretación frente al tema.

9.2 Recomendaciones

De acuerdo con la investigación académica realizada, y teniendo en cuenta que existe estrés laboral al interior de la organización, se recomienda:

Hacer uso de la propuesta de intervención y solución planteada para mitigar las consecuencias asociadas al riesgo psicosocial que presentan los trabajadores, específicamente para las condiciones identificadas como alto riesgo. Adoptar e implementar acciones de prevención para la seguridad de los colaboradores, incluyendo el uso de equipos adecuados y seguros con el fin de realizar actividades de manera segura y eficiente y de velar por una cultura de autocuidado.

Trabajar de manera continua en la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, y el respeto en donde los trabajadores sientan que existen mecanismos de participación colectiva para tomar decisiones. Lo anterior, con el fin de minimizar las posibilidades de aparición de estrés laboral.

Evaluar periódicamente al grupo de personas identificadas con mayor riesgo de presentar estrés con el fin de evitar y tratar adecuadamente posibles casos de personas ansiosas o depresivas logrando un acompañamiento tanto personal como colectivo para la solución de estos conflictos.

La presente investigación presentó algunos aspectos muy positivos como también otros que pueden tener oportunidad de mejora. Una de las acciones por mejorar es la necesidad de abarcar y considerar la posibilidad de llevar a cabo el ejercicio a la totalidad de los trabajadores. Lo

anterior, debido a que al interior de las organizaciones las funciones propias del trabajo hacen difícil la disponibilidad de los trabajadores para realizar la actividad. También constituye un factor de interés el poder conocer el desarrollo del ejercicio en otras empresas de este u otro sector con el fin de tener un panorama más general de la situación actual al interior de las empresas.

Un factor limitante es el hecho de que el ejercicio tiene que ver con una autodescripción para obtener la información. Bajo esta circunstancia, los trabajadores pueden no ser sinceros totalmente durante el desarrollo de las preguntas, debido a que pueden estar influenciados por emociones, o interés por mostrar una mejor imagen personal, afectando la obtención de resultados ya que se pueden omitir rasgos de índole social o individual. Por esta razón las medidas implementadas en el desarrollo del ejercicio se realizaron teniendo en cuenta estas variables, razón por la cual se decidió garantizar a las personas la participación de manera anónima en todo el proceso incluso durante la entrega del material físico diligenciado, en donde los jefes no tuvieron posibilidad de revisar la información entregada por los trabajadores.

Es importante la aplicación del programa anexo al presente documento, en el que se establece una completa herramienta para la intervención dentro de la organización; el cronograma presentado se proyecta teniendo en cuenta el año comercial de la empresa; es decir el año fiscal, el cual inicia en el mes de octubre de 2019 y finaliza en septiembre del año 2020.

10. Bibliografía

- American Psychological Association. (2019). *¿Como manejar la relación con su jefe?*
Recuperado el 2019, de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/jefe>
- Becerril, A. S. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Revista Psicología y Salud, Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad Veracruzana*, 147 - 155.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador.
- Carrillo, A. T. (1996). *Aprender a investigar en comunidad*. UNAD. Bogota D.C.
- Consulting, M. R. (2018). *Informe Diagnóstico Psicosocial*. Bogotá.
- Córdoba, G. M. (2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. En G. M. Córdoba, *Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero* (págs. 25 - 34). Journal of Behavior.
- Cuevas Y, G. T. (2011). *Caracterización del Ausentismo Laboral en un Centro de I nivel*. Bogotá.
- Gaeta, R. A. (3 de Diciembre de 2003). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>
- Gómez, C. A. (2011). *Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral*. Bogotá.
- Hill, P. R. (1949). *Families under stress*. Greenwood, Westport.
- IMF business School. (2019). *Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo*. Recuperado el 2019, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
- Jaramillo, V. A. (2008). Salud Laboral, Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico Vol.4*, 9 - 25.
- Jiménez, F. (2014). *Ausentismo Laboral e Impacto Financiero*. Bogotá: Javeriana.
- Ladou, J. (2005). *Diagnóstico y Tratamiento en Medicina Laboral y Ambiental, 3ra Edición*. Mexico DF: El Manual Moderno.
- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación: Mejores prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra.

- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de administración del trabajo y seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2012). *Integrando la promoción de l*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *Que es el estres laboral*. Francia.
- Organización Mundial de la Salud, O. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. París, Francia.
- Parra, N. P. (2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Interacciones*, 105 - 113.
- Portafolio. (2019). *Estres laboral puede conducir a problemas mentales*. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://www.portafolio.co/economia/empleo/estres-laboral-puede-conducir-a-problemas-mentales-528119>. Recuperado el 30 de mayo de 2019.
- Portal de la salud. (2019). *El estrés laboral como fctor desencadenante*. Recuperado el 2019, de <http://www.elportaldelasalud.com/estres-laboral/>
- Regueiro, A. (s,f p.4). *¿Que es el estres y como nos afecta?* Malaga: Universidad de Malaga.
- Salud, M. d. (1993). *Resolución 8430*. Bogotá.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Silva, C. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40.
- Social, M. d. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Tobar, C. M. (2014). *Maestría en Gerencia del Talento Humano*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Velásquez, N. R., & D'aleman, L. C. (2019). *La adicción al trabajo como sintoma del malestar laboral contemporaneo*. Recuperado el 2019, de <http://integracion-academica.org/27-volumen-6-numero-17-2018/197-la-adiccion-al-trabajo-como-sintoma-del-malestar-laboral-contemporaneo>
- Vindel, A. C. (2019). *La naturleza del estres*. Recuperado el Agosto 30 de 2019, de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

11. Anexos

ANEXO A.

TEST DE ESTRÉS LABORAL

El siguiente test, permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés y refleja la experiencia subjetiva, analizando la respuesta afectiva que el trabajador muestra frente al contenido de su puesto de trabajo.

Por favor, seleccione la respuesta más adecuada a su situación actual, teniendo en cuenta las siguientes convenciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Estilo de vida					
No duermo un número de horas adecuado	1	2	3	4	5
No como a horas fijas	1	2	3	4	5
Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes	1	2	3	4	5
Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión	1	2	3	4	5
No hago ejercicio físico de forma regular	1	2	3	4	5
Como deprisa	1	2	3	4	5
Fumo	1	2	3	4	5
Bebo alcohol	1	2	3	4	5
No disfruto de la naturaleza	1	2	3	4	5
No tengo aficiones que me ayuden a relajarme	1	2	3	4	5

Ambiente					
Ninguna de mis cosas está en su sitio	1	2	3	4	5
No disfruto de mi casa ni de las personas que hay dentro	1	2	3	4	5
Suele haber mucha gente y ruido en la zona donde vivo	1	2	3	4	5
Mi casa nunca está ordenada ni limpia	1	2	3	4	5
En casa no puedo relajarme con facilidad	1	2	3	4	5
El dormitorio se me hace pequeño	1	2	3	4	5
No me gusta la decoración de mi casa	1	2	3	4	5
Mi casa no es suficiente para las necesidades actuales	1	2	3	4	5
Las calles y espacios públicos no están cuidados	1	2	3	4	5

Síntomas					
Sufro dolores de cabeza	1	2	3	4	5
Tengo dolores abdominales	1	2	3	4	5
No hago bien la digestión	1	2	3	4	5
Voy al baño con regularidad	1	2	3	4	5
Me molesta la zona lumbar	1	2	3	4	5
Sufro de taquicardias	1	2	3	4	5
Sufro de sensaciones de ahogo	1	2	3	4	5
Se me tensan la espalda y el cuello	1	2	3	4	5
Mi tensión sanguínea no está dentro de la normalidad	1	2	3	4	5
Mi memoria no es eficaz, olvido todo	1	2	3	4	5
Tengo poco apetito	1	2	3	4	5
Me siento cansado y sin apenas energía	1	2	3	4	5
Padezco de insomnio	1	2	3	4	5
Sudo mucho, aunque no haya motivos objetivos	1	2	3	4	5
Me desespero, incluso lloro, con facilidad	1	2	3	4	5

Trabajo y Ocupaciones					
Mi labor cotidiana me provoca mucha tensión	1	2	3	4	5
En mis ratos libres pienso en los problemas del trabajo	1	2	3	4	5
Mi horario de trabajo es bastante pesado	1	2	3	4	5
Trabajo por la noche, incluso algún fin de semana en casa	1	2	3	4	5
Tengo que trabajar en más de un sitio /empresa	1	2	3	4	5
No me siento útil y no estoy satisfecho con lo que hago	1	2	3	4	5
Tengo miedo de perder el empleo en algún momento	1	2	3	4	5
Me llevo mal con la gente del trabajo	1	2	3	4	5
Mantengo relaciones tensas con mi jefe	1	2	3	4	5
Considero poco estable mi trabajo /profesión	1	2	3	4	5
Utilizo el coche para moverme por temas de trabajo	1	2	3	4	5
A veces me olvido de comer por urgencias laborales	1	2	3	4	5
Estoy poco capacitado para lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5
Mi familia y mi jefe no parecen valorar lo que hago	1	2	3	4	5

Interpretación:

- **Zona 1:** (Hasta 48 Puntos) Su nivel de estrés es peligrosamente pobre. Necesita poner un poco de chispa en su vida para alcanzar los logros que se esperan de su capacidad.
- **Zona 2:** (Entre 48 y 96 Puntos) Disfruta usted de un nivel bajo de estrés. Esto puede deberse a una naturaleza tranquila y apacible acompañada de un ambiente favorable. La suya es una situación saludable y alejada de riesgos de infartos, úlceras y otras enfermedades asociadas al estrés. A pesar de todo, también es posible que este usted rindiendo muy por debajo de su capacidad y quizás necesite, de vez en cuando, un reto que le haga esforzarse más.
- **Zona 3:** (Entre 96 y 144 Puntos) Esta es la zona normal del estrés. La mayoría de las personas se encuentra en este nivel. A veces hay tensiones y otras veces, momentos de relajación. Es necesaria una cierta tensión para conseguir algunas metas; pero el estrés no es permanente, sino que se ve compensado por periodos de tranquilidad. Estas variaciones forman parte del equilibrio humano. Al ser esta una zona amplia, la puntuación puede estar cerca de los límites.
- **Zona 4:** (Entre 144 y 192 Puntos) El estrés en esta zona se considera elevado. Esta usted recibiendo un aviso claro y contundente de peligro. Examine cuidadosamente cada uno de los ámbitos de su vida, con el fin de ver que problemas necesitan una solución más urgente. Ahora es el momento de prevenir trastornos psicológicos mayores, como la depresión, la ansiedad o la pérdida de facultades mentales, o de evitar complicaciones en el aparato digestivo y en el circulatorio. Enfrente el problema desde diferentes perspectivas: la dieta, el ejercicio físico, la relajación, el apoyo personal en alguien de confianza. Adopte una actitud positiva y procure ser amable con todos.
- **Zona 5:** (Entre 192 y 240 Puntos) Esta zona se considera peligrosa. Si usted alcanzó este puntaje, se encuentra en un grupo reducido de personas muy estresadas y con múltiples problemas que requieren atención inmediata. Por tanto, tómese en serio el salir de esta situación antes de que sea demasiado tarde. Busque ayuda. Hay situaciones que uno no puede afrontar por si solo y necesita el apoyo de algún amigo/a íntimo/a, familiar, o incluso profesional de la salud mental.

ANEXO B.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

INTRODUCCIÓN

El apartado de este trabajo de investigación que se muestra a continuación, se basa en la descripción y planeación de las actividades que se propone realizar con el fin de intervenir en el estrés laboral que se está manifestando actualmente en los trabajadores de la empresa de acuerdo a los resultados de las evaluaciones y entrevistas aplicadas.

Con base en la experiencia obtenida en el trabajo de campo y en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las evaluaciones aplicadas, se pretende lograr una experiencia práctica que pueda ser adaptada a la empresa objeto de estudio.

JUSTIFICACIÓN

Acorde a la labora teórica descrita en el marco teórico del presente proyecto de investigación, ésta propuesta de intervención se justifica en la práctica y evaluación de los procesos y de la información recogida y analizada.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Poner en práctica la propuesta diseñada con el fin de evaluar su eficacia como intervención del estrés laboral en la empresa.
- Verificar y monitorear los casos presentados con estrés laboral y riesgo psicosocial con el fin de lograr una intervención efectiva.

METODOLOGÍA

Para el correcto desarrollo de las actividades planteadas, se debe implementar un sistema que combine la teoría con la práctica. A continuación, se establece el programa de intervención donde se detallan las fases, actividades, alcance, indicadores, responsables, recursos requeridos, fechas y fuentes de verificación:

Tipo de Programa	Nombre del Programa de Gestión	Fase	Actividad	Objetivos
PROGRAMA DE GESTIÓN EN SALUD	PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL	ESTANDARIZACIÓN	Elaboración del plan de intervención de factores riesgo psicosocial	Implementar el plan de acción según análisis del diagnóstico, de la población objeto y actividades a realizar
PROGRAMA DE GESTIÓN EN SALUD	PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL	FORMACIÓN	Capacitación grupal para intervención factores individuales- Manejo del estrés, Inteligencia Emocional, Apoyo social y relaciones interpersonales	Intervenir las condiciones y prácticas de los trabajadores que constituyen fuente de riesgo psicosocial y fortalecer aquellas que son factor protector frente al riesgo psicosocial
PROGRAMA DE GESTIÓN EN SALUD	PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL	VERIFICACIÓN	Intervenir los efectos del riesgo psicosocial en la salud física y mental de los trabajadores	Intervenir y realizar monitoreo permanente tanto a los casos con riesgo psicosocial de acuerdo a los resultados de la encuesta obtenidos por áreas como a los casos reportados estudio de acoso laboral
PROGRAMA DE GESTIÓN EN SALUD	PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL	MEJORA CONTINUA	Análisis de Informe de Gestión Factores Psicosociales - Estrés	Definir el plan de acción y mejoramiento según revisión por la gerencia de la gestión del riesgo psicosocial

Actividad	Nombre del Indicador	Indicador	Alcance	Meta
Elaboración del plan de intervención de factores riesgo psicosocial	Nivel Cumplimiento Diagnóstico	# de áreas o casos con riesgo psicosocial - estrés controlados en el periodo/ # de condiciones de estrés identificadas por áreas	Todas las unidades de negocio de la compañía	100%
Capacitación grupal para intervención factores individuales- Manejo del estrés, Inteligencia Emocional, Apoyo social y relaciones interpersonales	% Cumplimiento general del programa	100* Número de actividades realizadas en recreación, deporte, capacitación/ Número de actividades programadas	Todas las unidades de negocio de la compañía	100%
Intervenir los efectos del riesgo psicosocial en la salud física y mental de los trabajadores	Indice de Incidencia Factores de Riesgo Psicosocial	100*(# casos nuevos de riesgo psicosocial estrés/# promedio colaboradores)	Todas las unidades de negocio de la compañía	100%
Análisis de Informe de Gestión Factores Psicosociales - Estrés	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todas las unidades de negocio de la compañía	100%

Actividad	Actividades / controles Operacionales	Documento o fuente de verificación	Recursos			Responsables
			Humanos	Locativos	Tecnológicos	
Elaboración del plan de intervención de factores riesgo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar valoración de estrés (Médico inhouse, médicos eps inhouse) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas del consultorio médico frente a las consultas realizadas de estrés laboral 	Médicos EPS, Médico inhouse	Consultorio médico	Computador	Equipo EHS

<p>Capacitación grupal para intervención factores individuales- Manejo del estrés, Inteligencia Emocional, Apoyo social y relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación dirigida a líderes sobre los desórdenes musculoesqueléticos y el manejo el estrés. ▪ Capacitación que tenga por objeto la promoción de la salud y la prevención del estrés. ▪ Semana recreo deportiva. ▪ Entrenamientos deportivos para los trabajadores (Fútbol, fútbol 5, voleibol). ▪ Evento de integración deportiva bolos, karts. ▪ Teatro, Taller de cocina ▪ Olimpiadas deportivas ▪ Caminata ecológica ▪ Concurso de pesebres y novena de aguinaldos ▪ Actividad recreativa para hijos de los trabajadores: Día internacional del niño ▪ Vacaciones recreativas para hijos de los trabajadores ▪ Torneos deportivos externos ▪ Pausas activas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de asistencia, registro fotográfico ▪ Comunicados en la intranet ▪ Soporte de cartillas diligenciadas y talleres ▪ Actas de reunión 	<p>Recursos Humanos Área Bienestar Equipo EHS Personal externo - Fisioterapeuta ARL Deportólogo"</p>	<p>Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios Edificios administrativos Reserva ecológica Clubes</p>	<p>Computador, proyector</p>	<p>Equipo EHS</p>
<p>Intervenir los efectos del riesgo psicosocial en la salud física y mental de los trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comités de convivencia ▪ Entrevistas ▪ Seguimientos por parte del personal de salud 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento 	<p>Equipo EHS Recursos humanos Bienestar Integrantes comité de convivencia</p>	<p>Sala de reunión</p>	<p>NA</p>	<p>Recursos humanos, Equipo EHS</p>
<p>Análisis de Informe de Gestión Factores Psicosociales - Estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de las estadísticas de accidentalidad, morbilidad, mortalidad, ausentismo, productividad, rotación del personal en donde se identifiquen casos o diagnósticos con factores psicosociales ▪ Capacitaciones y talleres sobre estrés ▪ Programa de rehabilitación ▪ Exámenes médicos con énfasis psicosocial ▪ Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablero de indicadores ▪ Ficha programa de rehabilitación ▪ Registros de asistencia 	<p>Equipo EHS Médicos</p>	<p>N/A</p>	<p>Computador Auditorios Consultorios</p>	<p>Equipo EHS</p>

Actividad	Q1 AVANCE (%)			Q2 AVANCE (%)			Q3 AVANCE (%)			Q4 AVANCE (%)		
	P	1	0%									
Elaboración del plan de intervención de factores riesgo psicosocial	P	1	0%									
	E	0		E	0		E	0		E	0	
Capacitación grupal para intervención factores individuales- Manejo del estrés, Inteligencia Emocional, Apoyo social y relaciones interpersonales	P	1	0%									
	E	0		E	0		E	0		E	0	
Intervenir los efectos del riesgo psicosocial en la salud física y mental de los trabajadores	P	1	0%									
	E	0		E	0		E	0		E	0	
Análisis de Informe de Gestión Factores Psicosociales - Estrés	P	1	0%									
	E	0		E	0		E	0		E	0	