

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DE LOS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
THERMOANDINA

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en
el Trabajo

Cárdenas Barrera Derly Johanna

Sanabria Velasquez Juan De Jesus

Escobar Rios Mateo

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, COLOMBIA

JUNIO 2019

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

ii

THERMOANDINA

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Cárdenas Barrera Derly Johanna

Sanabria Velásquez Juan De Jesús

Escobar Ríos Mateo

Asesora:

Ángela Fonseca Montoya

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, COLOMBIA

JUNIO 2019

Agradecemos a nuestra directora de este trabajo de grado, profesora Ángela Fonseca Montoya por su direccionamiento y apoyo que ha brindado a este trabajo de investigación, por el respeto a nuestras ideas y sugerencias que ha facilitado a las mismas.

Tabla de contenido

iv

1	Título de investigación.....	9
2	Problema de investigación	10
2.1	Descripción del Problema.....	10
2.2	Formulación del problema	11
2.3	Sistematización del Problema.....	12
3	Objetivos.....	13
3.1	Objetivo General.....	13
3.2	Objetivos Específicos.....	13
4	Justificación y delimitación	14
4.1	Justificación	14
4.2	Delimitación.....	15
4.2.1	Delimitación espacial.....	15
4.2.2	Delimitación Temporal	17
4.3	Limitaciones.....	17
5	Marcos de referencia.....	18
5.1	Estado del arte.....	18
5.2	Marco Teórico.....	24
5.2.1	Factores psicosociales y de Riesgo Psicosocial	24
5.2.2	Principales riesgos psicosociales	28
5.2.3	Condiciones para evaluar en los factores psicosociales.....	33
5.2.4	Intervención de los factores de Riesgo Psicosociales	35
5.3	Marco Legal	39

6	Marco metodológico de la investigación	45	v
6.1	Paradigma	45	
6.2	Método	46	
6.3	Tipo de Investigación.....	46	
6.4	Fases del Estudio.....	46	
6.5	Recolección de la información.....	49	
6.5.1	Fuentes de Información.....	49	
6.5.2	Población.....	50	
6.5.3	Materiales.....	51	
6.5.4	Procedimientos.....	52	
6.6	Cronograma.....	55	
7	Resultados y/o propuesta de solución	56	
7.1	Resultados	56	
7.1.1	Información sociodemográfica del personal.	56	
7.1.2	Resultados auto reporte encuesta factores psicosociales.	63	
7.1.3	Resultados información documental obtenida de la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales.....	72	
7.2	Análisis de resultados	79	
7.3	Propuesta de intervención.....	81	
8	Análisis Financiero	89	
	Costo- Beneficio.....	90	
9	Conclusiones	91	
10	Recomendaciones	94	

11 Bibliografía	95	vi
-----------------------	----	----

Lista de Tablas

vii

Tabla 1	16
Tabla 2	26
Tabla 3	82
Tabla 4	86
Tabla 5	88
Tabla 6	89
Tabla 7	89

<i>Figura 1</i> Ubicación Georreferenciada THERMOANDINA.....	16
<i>Figura 2</i> Flujograma de la Gestión de los Factores Psicosociales.....	39
<i>Figura 3</i> Diagrama de Gantt, Cronograma de Actividades para Elaboración del Proyecto	55
<i>Figura 4</i> Clasificación de Género de los Trabajadores de THERMOANDINA	56
<i>Figura 5</i> Clasificación del Estado Civil de los Trabajadores de THERMOANDINA.....	57
<i>Figura 6</i> Clasificación del Nivel Educativo de los Trabajadores de THERMOANDINA.....	58
<i>Figura 7</i> Clasificación del Estrato Socioeconómico de los Trabajadores de THERMOANDINA	59
<i>Figura 8</i> Clasificación del Tipo de Vivienda de los Trabajadores de THERMOANDINA.....	60
<i>Figura 9</i> Clasificación del Tipo de Contrato de los Trabajadores de THERMOANDINA	61
<i>Figura 10</i> Tipo de Salario de los Trabajadores de THERMOANDINA	62
<i>Figura 11</i> Antigüedad de los trabajadores en la empresa THERMOANDINA	63
<i>Figura 12</i> Resultados Generales por Número de Personas en Nivel de Riesgo.....	64
<i>Figura 13</i> Resultados de los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial	65
<i>Figura 14</i> Resultados Dominios del Cuestionario de Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral	66
<i>Figura 15</i> Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	68
<i>Figura 16</i> Dominio: Demandas del Trabajo.....	68
<i>Figura 17</i> Dominio: Control Sobre el Trabajo	69
<i>Figura 18</i> Dominio: Recompensas	70
<i>Figura 19</i> Resultados Generales por Porcentaje de Personas en Nivel de Riesgo – Extralaboral	71

1 Título de investigación

Propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

2 Problema de investigación

2.1 Descripción del Problema

Los riesgos psicosociales, dentro del conjunto de los riesgos laborales, eran hasta hace poco olvidados por las organizaciones en Colombia, no solo por la dificultad en su identificación y corrección, sino porque se consideraban intrascendentes, tanto en su concepción de problema de salud pública como olvidados por la legislación en lo que respecta a las relaciones laborales. No fue sino hasta la construcción legal e institucional del Sistema de Riesgos Laborales que la atención a los factores de riesgo psicosocial empezó a cobrar un papel importante.

Relacionado con lo anterior, THERMOANDINA, en cumplimiento de la normatividad y dentro del desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en conjunto con el respaldo gerencial contrató los servicios de la Consultoría NIXUS CAPITAL HUMANO, con el fin de llevar a cabo la implementación de la fase 1, estableciendo las fuentes de riesgo y protección psicosocial, con instrumentos de auto reporte validados en Colombia (aplicación de la batería), encaminada a definir una propuesta de intervención para promover la buena salud de los trabajadores.

Seguidamente al análisis epidemiológico, la empresa THERMOANDINA formuló y diseñó el programa de factores de riesgo psicosocial, con el fin de incentivar y controlar

de forma temprana los efectos en la salud de los trabajadores y condiciones de trabajo asociadas a los factores de riesgo psicosocial, que impactan en la calidad de vida de los mismos y a la organización. Sin embargo, para lograr los fines establecidos, se requiere de la definición de recursos, roles y responsabilidades para la administración del programa y para la planeación de actividades, tanto de medición como de intervención; los efectos de las actividades de control sobre los factores de riesgo y el funcionamiento del programa en la empresa THERMIANDINA, deben de ser evaluados y revisados bajo seguimiento continuo.

En relación con lo aquí expuesto, la importancia del presente trabajo de investigación radica en que, al identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en conjunto con el análisis de la información documental reportada por la empresa relacionada a la intervención de los factores de riesgos psicosocial; se fortalecerá la actual gestión sobre los factores de riesgo psicosocial a partir de las estrategias y técnicas como propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

2.2 Formulación del problema

¿Cuál será la propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA?

2.3 Sistematización del Problema

¿Cómo se está realizando la intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA?

¿Qué acciones de intervención se están realizando, para los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA?

¿Cómo identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que están expuestos los trabajadores de la empresa THERMOANDINA?

¿Cuáles serían las estrategias y técnicas de mejora en la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial, encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Formular una propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en la empresa THERMOANDINA.

3.2 Objetivos Específicos

Analizar el tipo y alcance de la intervención realizada por la empresa THERMOANDINA para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores.

Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

Proponer estrategias y técnicas de mejora en la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

4 Justificación y delimitación

4.1 Justificación

Los riesgos psicosociales se hallan dentro de los factores de riesgo ocupacional más incomprendidos en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, influyendo de manera notable en la salud mental de los colaboradores y en el ambiente laboral de las organizaciones en las que se encuentran laborando. Las causas de los riesgos psicosociales parten de las falencias presentes incluidas en el diseño de la organización o de los procesos de la empresa. Al analizar las exigencias de trabajo es importante evidenciar que un entorno psicosocial promueve un buen rendimiento y desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico tanto para el trabajador como en beneficio para la organización.

Dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la actual normativa colombiana sobre factores de riesgo psicosocial, se ha podido orientar a las empresas a una adecuada intervención con el fin de evitar enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

El seguimiento y evaluación de la intervención de los factores psicosociales y sus efectos es esencial para establecer si efectivamente se logran los resultados esperados y si es necesario tomar acciones oportunas para alcanzar la mejora. La presente investigación

busca orientar a THERMOANDINA en la intervención y el monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial para mejorar las condiciones de salud sus trabajadores. Y, que de esta manera, se garantice el registro y seguimiento de la información arrojada del análisis epidemiológico desarrollado en la empresa, se cumplan los objetivos propuestos y se permita establecer el desempeño de las actividades y procesos, evidenciados en la mejoría del nivel del riesgo psicosocial y reflejándose en la reducción de costos, mejoramiento de la imagen en el mercado de la organización, al cual la empresa provee los servicios de instalación, montaje y mantenimiento de equipos, suministro y extracción de aire acondicionado.

La productividad laboral, motivada desde la gestión de puestos de trabajo saludables y el empoderamiento y participación activa de los trabajadores, está implícita dentro de las responsabilidades de la empresa. De igual forma, al gestionar y fortalecer las estrategias integrales de prevención e intervención se logrará un efecto multiplicador de los conceptos de bienestar y seguridad, y contribución a la calidad de vida y ambiente de trabajo.

4.2 Delimitación

4.2.1 Delimitación espacial

Tabla 1

Ubicación Geográfica THERMOANDINA, en la Ciudad de Bogotá D.C.

Tipo de Localización	Descripción
Dirección de correspondencia	Carrera 102 A No 24 A – 60
Ubicación Geográfica	THERMOANDINA, limita al norte con la Calle 25 G, Al Sur con la Calle 25 H, al Oriente con la Carrera 100 y al Occidente Carrera 102 A.
Instalaciones Aledañas	THERMOANDINA, limita con: Al norte con casas residenciales, al sur con casas residenciales, al oriente con la empresa THERMOCHIL y finalmente al occidente con bodegas de almacenaje.

Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla establece la ubicación real de la empresa THERMOANDINA en la Ciudad de Bogotá.



Figura 1 Ubicación Georreferenciada THERMOANDINA
Fuente: Google Maps

En la gráfica anterior se representa la ubicación georreferenciada de la empresa.

4.2.2 Delimitación Temporal

La investigación se realizó entre septiembre de 2018 y mayo de 2019 y buscó formular una propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

4.3 Limitaciones

El tiempo de ejecución de la investigación, conocimientos profesionales en psicología por parte de los autores, acceso a información documental de la empresa, apoyo por parte de la empresa y de los trabajadores a participar en el estudio y a su colaboración participando en las encuestas; entre otros aspectos secundarios o terciarios que pueden ser restrictivos para realizar un estudio a profundidad del proyecto.

5 Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

En un trabajo de investigación, denominado “Estudio De Los Factores Psicosociales De Los Conductores De MOSARCOOP”; de los autores Luisa M. Bautista Ospina y Mauricio Fandiño Ferreira de la Universidad ECCI, desarrollado en la ciudad de Bogotá en julio de 2018, los autores analizaron los diferentes factores psicosociales que pueden influenciar el estado de salud de los conductores de la cooperativa de transporte MOSARCOOP.

Trabajo en el cual identifican las variables psicosociales que más influyen en los conductores de la Cooperativa, luego estiman y analizan los riesgos psicosociales asociados a las variables identificadas con el fin de proponer acciones de intervención para controlar o reducir los riesgos psicosociales en los conductores de la Cooperativa que conduzcan al mejoramiento de la productividad y al mejoramiento de la calidad del trabajo de los trabajadores, lo que se verá reflejado en prevención de accidentes y enfermedades laborales asociadas a dichas actividades.

Todo ello a partir de dar cumplimiento a todas las exigencias del Decreto 1072 de 2015, ya que la empresa no contaba con la identificación de factores psicosociales para poder definir planes de acción derivados de este análisis.

En otro estudio en conjunto con la Universidad ECCI, los autores Higuera Rodríguez Ana María y Peña Díaz Lorena (María & Lorena, 2018) desarrollaron un trabajo de investigación denominado: “Diseño de una propuesta de intervención de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la empresa Monti SAS., en la ciudad de Bogotá en noviembre de 2018”.

Los autores identifican los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa “*MONTAJES TÉCNICOS INDUSTRIALES MONTI SAS*” y diseñan una propuesta de intervención para controlar este tipo de riesgos y sus posibles consecuencias. Investigación que surge a partir de la necesidad de cumplir con la normatividad colombiana e intervenir de una manera adecuada alto nivel de ausentismo laboral.

Para la cual los autores desarrollan una secuencia metodológica, como se describe a continuación:

“ Se determina el estado actual de la organización en cuanto al panorama de riesgos psicosociales, a través de diferentes herramientas de diagnóstico que nos permitan identificar y priorizar los factores de riesgo que afectan a los trabajadores de la empresa; realizan una investigación en el contexto nacional e internacional, con la ayuda de las diferentes fuentes de información referentes al tema de riesgo psicosocial;

analizan cualitativa y cuantitativamente la información de la empresa recolectada a través de las diferentes herramientas aplicadas para identificar los riesgos y culminan diseñando una propuesta de intervención aplicable a los trabajadores de la empresa MONTI SAS, con el fin de disminuir la exposición de sus trabajadores al riesgo psicosocial”(María & Lorena, 2018).

En otro estudio, denominado “Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológico Osteomuscular para la Empresa PROMOCON S.A”., de los autores Ángela Marcela Gómez Quintero Y Sandra Patricia Rodríguez Arias de la Universidad ECCI, en Bogotá el 2 de Julio del 2018; las autoras identifican los desórdenes musculoesqueléticos (DME) relacionados con el trabajo y con el desarrollo de un estudio de tipo “observacional descriptivo de corte transversal” por ser un estudio de carácter estadístico y demográfico con base en estudios de condiciones de salud, de puestos de trabajo e iluminación y una encuesta de estado de salud a 22 personas del áreas administrativa y administrativa-operativa.

El estudio dio como resultado el diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológico para DME presentados en la población trabajadora de PROMOCON S.A. Proyecto base para una tener en cuenta en nuestra identificación y/o observación de lo implantado y estrategias para formular una adecuada propuesta para disminuir los factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de empresa THERMOANDINA S.A.S.

En Colombia, por parte de la Universidad del Norte Barranquilla entre enero-abril del 2014, se hace un estudio denominado “Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral”. Los autores nos indican que:

“(…) al pasar el tiempo y con la cantidad de normatividad vigente, el tema de la seguridad y salud en el trabajo, la prevención e intervención no se está siendo asociada al factor humano y su incidencia en los incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, por la cual hasta que no se sepa cómo actuar ni cómo controlarlo, muchas de las actividades de salud ocupacional estarán incompletas; mientras un trabajador se encuentre estresado suele traer consecuencias negativas para la empresa ya sea por rendimiento y/o calidad de producción, ambiente laboral negativo que pasa desde un trabajador a otro hasta oídos del mismo cliente”. (Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014)

Importante mencionar también que la pérdida de reputación y/o económicas suelen ser secuelas de una empresa que no tienen en cuenta o no cuenta con una adecuada estrategia para mitigar los riesgos psicosociales en sus clientes internos que en cierto modo el cliente externo es importante al igual que el cliente interno pues es la imagen de la empresa.

Otro estudio realizado en Colombia, en conjunto con la Vicerrectoría de Educación Abierta y a Distancia de la ciudad de Bogotá en el 2016, los autores Ahumada Rojas y

Angélica Bibiana desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa Proteger IPS 2016.”

Los autores centran su proyecto en el elemento más importante que consideran que tiene la empresa: el recurso humano, dado a que en la empresa donde se realizó el proyecto no se encontraba desarrollada la normativa del Ministerio de la Protección Social (Resolución 2646 de julio de 2008) y aún no reflejaba en su Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, lo que consideran como acciones claras y pertinentes con el fin de mitigar los factores de riesgo psicosocial en la empresa. Con base en esto, los autores realizan la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de la empresa con el fin de proponer estrategias de intervención de los riesgos psicosociales y con ello la empresa centre sus esfuerzos en proteger la salud de los trabajadores.

A nivel internacional, los autores Gil-Monte, Pedro R. del Instituto Nacional de Salud de España, en el año 2012, desarrollaron un estudio llamado “Riesgos Psicosociales en el trabajo y Salud Ocupacional.”

Los autores proponen a partir de cinco puntos presentar los nuevos riesgos psicosociales, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en

el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. (Gil-Monte, 2012)

“Justificación que se estructura bajo los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo, los cuales son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico; estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. “(Gil-Monte, 2012)

La estructura de los cinco (5) puntos propuesta fue:

“(1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo de la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.”
(Gil-Monte, 2012)

Otro aporte a tener en cuenta en la investigación es que:

“la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación en la organización y el diseño saludable de los lugares de trabajo.(Gil-Monte, 2012)

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Factores psicosociales y de Riesgo Psicosocial

El comité de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, en 1984, definieron los factores psicológicos como:

“las condiciones que se encuentran presentes en una situación de trabajo y que están conectadas directamente con la organización, contenido y realización del trabajo”; los factores de riesgo psicosocial consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. (Escobar, 2011)

Los factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, según el comité mixto de la OIT y la OMS consisten en:

“Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, desde la parte interna de la organización, y por la otra, las capacidades del trabajador; sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de lo visto y de las experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.”

(OMS, 1984)

El Comité Mixto de la OIT y la OMS en 1986, definió los Factores de Riesgo Psicosocial como:

“Las intervenciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro lado. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.”

(Health, Organization, & Organization, 1957)

En 1988, la OMS definió los factores psicosociales del trabajo como “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores

emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico”.

En el 2007 el Ministerio de la Protección Social a través de la “*Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*”, presenta la percepción que tienen los trabajadores sobre estos riesgos y hace una primera aproximación a nivel laboral, presentándolos no dentro de categorías, sino como aspectos que generan carga psicológica.(Colombia. Ministerio de la Protección Social, 2007).

En los resultados obtenidos, más del 50% de la población tiene percepción de que el trabajo repetitivo y el servicio al cliente, son las condiciones de trabajo con el mayor impacto a nivel mental, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2
Factor de Riesgo Psicosocial

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	EXPUESTOS	
	Nº	%
Atención directa de publico	558	60,5
Trabajo monótono y repetitivo	457	49,5
Responsabilidades no claramente definidas	309	33,4
No existencia pausas de trabajo autorizadas	242	26,2

Impide parar cuando se requiere	230	24,9
Mucho trabajo con poco tiempo para realizarlo	229	24,8
Lo que se espera de mí en el trabajo cambia constantemente	170	18,4
Trabajo muy difícil	84	9,1
Acoso por parte de supervisores	57	6,2
Acoso por compañeros de trabajo	39	4,2
Acosos de subordinados a directos	28	3,0

Fuente: Ministerio de Protección Social (2007)

El 17 de julio de 2008, el Ministerio de Protección social presento la Resolución No. 2646 de 2008, en la cual estableció que los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales (sociales, económicos, de educación, violencia, etc.) y las condiciones individuales, la cual en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en el desempeño y en la salud de los trabajadores. (*Resolución 2646 de 2008*)

Los autores, en un proyecto de investigación sobre intervención de riesgos psicosociales, agregan que:

“De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, en la “Guía técnica general del año 2015”, propone que, para abordar los factores psicosociales, se debe realizar el estudio tanto

de las condiciones de trabajo como de las condiciones individuales de los trabajadores, esto permitirá fortalecer la calidad de vida y el bienestar de la población trabajadora,(...).”(Ángel, Rodríguez, & Gavidia, s. f.)

Dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales, se debe conocer la empresa, su estructura, su cultura y actividad económica, el entorno de la organización, distribución de cargas laborales, así como las fortalezas y dificultades más frecuentes. También se debe como es la distribución sociodemográfica y demográfica de los trabajadores, cuáles son los riesgos ocupacionales más importantes y las acciones de intervención que se estén o se hayan realizado.(Ángel et al., s. f.)

5.2.2 Principales riesgos psicosociales

Dentro del conjunto de riesgos psicosociales mencionaremos algunos de ellos, caracterizados por su importancia dentro del lugar de trabajo y las posibles consecuencias que tienen sobre la salud y calidad de vida de los trabajadores:

5.2.2.1 Estrés.

Los conceptos, dominios y dimensiones que evalúa la Batería, están concebidos teniendo en cuenta modelos teóricos del estrés. El estrés, es por tanto una respuesta del cuerpo humano a influencias, cambios, exigencias y tensiones a las que está expuesto el

trabajador. En el artículo “Factores psicosociales y de organización” de los autores Sauter y Morphy, se menciona que:

“Generalmente el cuerpo permanece con un nivel de estrés, de esta forma el nivel de estrés afecta los procesos de desgaste, cuanto más se acelera el trabajador, el cuerpo o motor de reacción se acelera y por tanto hay más desgaste de energía; entonces la causa del estrés es un deficiente ajuste persona y su entorno, de forma objetiva o subjetiva tanto en el trabajo como en ambientes diversos.” (Steven L. Sauter, 2001)

María Paola Osorio Escobar, abarca el concepto de estrés como una manera de relacionar la salud de los trabajadores y el medio psicológico laboral, donde al interactuar estos dos aspectos se producen factores de riesgo psicosocial.

“Para la OMS, el estrés laboral es un motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo, debido a los cambios producidos por la globalización, puesto que se ha visto que la mayor parte de los trabajadores pertenecen al sector informal de la economía, careciendo de recursos de infraestructura para la protección laboral y así mismo del estrés laboral.” (Escobar, 2011)

El estrés es un factor principal, se entiende como una “respuesta adaptiva del organismo ante una situación de presión o amenaza externa” (Steven L. Sauter, 2001). La

presencia del estrés se identifica como una patología antecesora del desarrollo de enfermedades mentales y físicas; el estrés ocupacional es específico al sitio de trabajo y a las condiciones del trabajador ante la labor ejecutada, en el país se cuenta con políticas que se vienen desarrollando e implementando para mejorar este aspecto, la principal está plasmada en la Resolución No. 2646 del 2008, en la que “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.”(*Resolución 2646 de 2008.pdf*)

5.2.2.2 Acoso laboral.

En la ley 1010 del 2006 se definió el acoso laboral como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.” En esta ley también se describen varias conductas presuntas de acosos enfatizando que estas deben de ser repetidas y públicas.

En cuanto al contenido de la conducta, la ley de acoso laboral (Ley 1010 de 2006) contempló una lista larga y un poco imprecisa, de modalidades de acoso: el maltrato laboral, la persecución laboral, la discriminación laboral, el entorpecimiento laboral, la inequidad laboral y la desprotección laboral.

Otro autor menciona que: “El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero sus características y por algunas de sus consecuencias propias, debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no solo como forma de violencia laboral.” (Lorena, 2018)

5.2.2.3 Acoso Sexual

La OIT (Organización Internacional del Trabajo), definió al acoso laboral como: “El comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo”. («Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo», 2017)

Otra visión es la que presenta Sauter:

“El acoso sexual reduce la satisfacción en el trabajo e incrementa la rotación laboral al igual que otros factores de estrés laboral, que pueden tener efectos negativos sobre la salud hasta graves desde una violación o intento de violación; donde la mujer queda gravemente traumatizada e incluso cuando es menos grave puede dar origen a problemas psicológicos como: la mujer se siente temerosa, culpable y avergonzada, deprimida, nerviosa y con menos confianza en sí misma,

problemas de comportamiento, insomnio, desajustes en los hábitos dietéticos, problemas sexuales y dificultades de relacionarse con los demás.” (Steven L. Sauter, 2001).

5.2.2.4 Burnout o desgaste profesional

El desgaste profesional conocido como su nombre técnico Burnout, es un tipo de respuesta prolongada a los fenómenos de adaptación del trabajador tanto emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Para Sauter: “se ha conceptualizado como una experiencia de estrés individual dentro de un contexto de relaciones sociales complejas y que abarca el concepto que la persona tiene de sí misma y de los demás.” (Steven L. Sauter, 2001)

Los estudios sobre el burnout se han centrado principalmente en relacionar el contexto y los elementos profesionales como:

“(…) las características del puesto de trabajo, los turnos laborales, el horario de trabajo, la seguridad como estabilidad del puesto de trabajo, la antigüedad laboral, el excesivo o escaso progreso laboral, la incorporación de nuevas tecnologías, la estructura y el clima organizacional, la retroalimentación al desempeño, el salario y la estrategia organizacional.” (María & Lorena, 2018)

Por otra parte, aparecen las relaciones personales, la necesidad de resaltar en su equipo de trabajo y cumplir con los objetivos, altos niveles de exigencia, baja resistencia al fracaso y dificultad para trabajar en equipo, entre otros. Finalmente es necesario estudiar las variables sociodemográficas. (María & Lorena, 2018)

5.2.3 Condiciones para evaluar en los factores psicosociales

La *Resolución 2646 del 2008*, estableció como obligación la “identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, de igual forma en el estudio y determinación del origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.”

Esta resolución se entiende dentro de un propósito claro:

“El objeto de esta resolución es el de establecer los parámetros que permitirían establecer o identificar las responsabilidades, en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.”(María & Lorena, 2018)

En el 2010, el Ministerio asignó a la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá para que construyera la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo

Psicosocial, considerando que en la Resolución 2646 del 2008, los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados objetiva y subjetivamente a través de instrumentos que hayan sido validados nacionalmente: “El alcance de la batería de instrumentos es el de evaluar factores psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (JAVERIANA, 2010) La batería como herramienta de medición se utiliza frecuentemente por ser la metodología establecida oficialmente en Colombia.

Con la batería se tiene en cuenta las condiciones intralaborales, refiriéndose a las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del trabajador; estas están relacionadas con *demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa*. (JAVERIANA, 2010)

Por otra parte, se definen las condiciones extralaborales, refiriéndose al contexto familiar, económico y social de los trabajadores, así como características del lugar de vivienda; dentro de esta categoría se encuentran: “*las dimensiones tiempo fuera de trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.*” (JAVERIANA, 2010)

Finalmente, están las condiciones individuales, refiriéndose a las características individuales de cada trabajador o condiciones sociodemográficas como sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación, lugar de residencia; de igual forma con la información relacionada con la ocupación actual y cargo que desempeña en la empresa.

(JAVERIANA, 2010)

5.2.4 Intervención de los factores de Riesgo Psicosociales

Para Bellovi, las estrategias de intervención necesitan: “combinar elementos de prevención primaria, secundaria y terciaria que trabajen de forma permanente y complementaria para fortalecer el interés y compromiso de la organización por la salud del trabajador”. (Belloví, 2010)

La intervención primaria, se enfoca en la modificación o eliminación del origen del riesgo en la organización y promoviendo un mejor ambiente de trabajo y de esta manera reducir su impacto negativo sobre el trabajador.

La intervención secundaria se enfoca en las condiciones que se realizan sobre el trabajador para brindarle herramientas y estrategias que le permita manejar favorablemente estos factores de riesgo. Se relaciona con el descubrimiento anticipado que se realiza especialmente en grupos de riesgo, a fin de limitar las consecuencias que generan los riesgos psicosociales.

Finalmente, la intervención terciaria se orienta en la implementación de procedimientos y sistemas para manejar y controlar el reintegro al trabajo de los trabajadores que se han enfermado en relación al estrés ocupacional.

La Resolución No. 2646 del 2008, en su capítulo III, Artículo 13; establece los criterios para la intervención de los factores de riesgo psicosocial, en la cual anuncia nueve ítems como criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores para la intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales, para dar cumplimiento con las asesorías a empleadores; estos criterios mínimos son:

“(…)

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.
2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.
3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - 3.1. Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

3.2. Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.

4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.

5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.

6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

(...)” (*Resolución 2646 de 2008.*)

Teniendo en cuenta lo establecido en el “Protocolo de Acciones de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora del Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana”, si se detecta que el origen de la necesidad es la promoción de los factores protectores, o el control de factores de riesgo o de efectos de bajo seguimiento el protocolo recomienda optar por implementar acciones de promoción o de intervención. Sin embargo, si se trata de factores de riesgo calificados como altos y muy altos, o de efectos desfavorables causados por los factores de riesgo psicosocial, se recomienda proceder con la intervención y paralelamente diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica conforme a lo indicado en la Resolución No. 2646 del 2008. (Trabajo M. d., 2015)

En cualquier caso, la intervención psicosocial requiere de la formulación de un plan y/o programa que defina claramente objetivos, población, tiempos, recursos, responsables y los criterios de evaluación. El “Protocolo de Acciones de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora del Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana”, propone un flujograma como mostramos a continuación para la gestión de los factores psicosociales, que recoge acciones que inician detectando las necesidades hasta la evaluación de las acciones y el mejoramiento continuo; todo ello bajo un enfoque de ciclo “PHVA” (Planificar, Verificar, Hacer y Actuar). (Trabajo M. d., 2015).

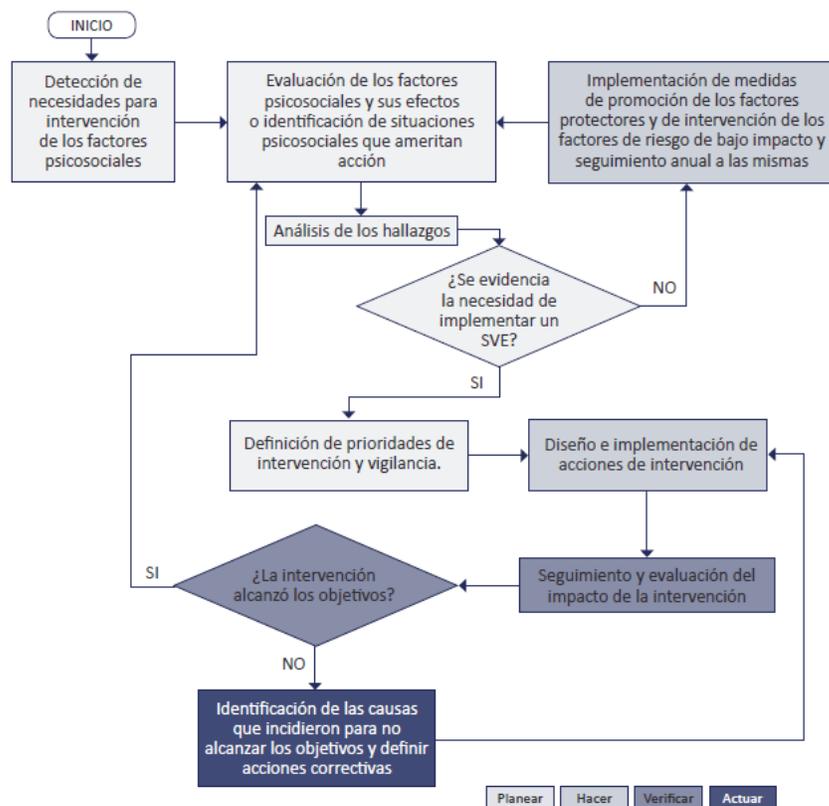


Figura 2 Flujograma de la Gestión de los Factores Psicosociales
Fuente: Ministerio de la Protección Social de Colombia (2008)

5.3 Marco Legal

La articulación entre la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial se alinean mediante una normatividad que ha evolucionado de manera continua en Colombia. Algunas normativas relevantes a tener en cuenta son los siguientes:

Decreto 614 de 1984, Por la cual establece los nuevos parámetros para organizar y administrar la salud ocupacional en Colombia se establecen los nuevos parámetros para organizar y administrar la salud ocupacional y se relacionan los posibles riesgos a los que se encuentren expuestos los trabajadores, señalando el componente psicosocial. (Belisario Bentacur, 1984)

Resolución 1016 de 1989, Es importante conocer la implementación de los *Programas de Salud Ocupacional*. La cual establece la necesidad de identificar los riesgos psicosociales en el momento de crear y ejecutar los programas para la prevención y control de enfermedades generadas por estos riesgos.

La ley 1010 de 2006 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Se promueve la prevención y el control de los riesgos psicosociales desde una perspectiva del acoso laboral, con el objetivo de prevenir situaciones de violencia y hostigamiento en los lugares de trabajo. Se identifican las modalidades de acoso laboral.

La Resolución 2646 de 2008, Es aplicada para la evaluación y control de los riesgos psicosociales. En esta resolución “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.”

(Resolución 2646 de 2008)

Esta resolución tiene varios componentes, que bien se explicaron de esta forma:

“En sus primeros cuatro capítulos establece las disposiciones y responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera permanente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y además para determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En el Capítulo 5 se refiere a las sanciones por incumplimiento de dicha resolución. El Artículo 14 planteó como medida preventiva del acoso laboral los Comités de Convivencia Laboral.” (María & Lorena, 2018)

De acuerdo al Decreto 2566 de 2009: “se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales”. Señala en el Numeral 42 del Artículo 1:

“Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden:

“labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. Labores con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos

con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”. (Trabajo C. S., 2009).

En la identificación de factores de riesgo psicosocial, nace la necesidad de evaluar de forma objetiva y subjetiva los riesgos psicosociales en una evaluación estándar, se creó en conjunto con el Ministerio y la Universidad Pontificia Javeriana, una batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, que permite crear mediciones para diferentes tipos de organizaciones en el país. (JAVERIANA, 2010)

El Ministerio (JAVERIANA, 2010) planteó que “el alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

Resolución 652 de 2012, expedida por el Ministerio de Trabajo “por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas, con el fin de prevenir el acoso laboral.”

Resolución 1356 de 2012, el Ministerio de Trabajo “determinó la conformación de los comités de convivencia laboral por parte de los empleadores”.

Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se reglamenta e implementa, la Ley de salud mental:

“Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito Laboral. Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.”

Por medio de esta norma se implementa la nueva tabla de enfermedades laborales, Decreto 1477 de 2014 del Ministerio de Trabajo de Colombia, en la que toman en cuenta el grupo de agentes psicosociales en el que se instituyen las enfermedades asociados al agente nombrado anteriormente como “los estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión, arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”. (Ministerio de Trabajo, 2014)

Resolución 217 enero de 2014, se reglamenta la expedición de los certificados de concepto de aptitud física, mental y de coordinación motriz para la conducción de vehículos y se dictan otras disposiciones. Relevante considerando que en la empresa existen cargos relacionados.

Decreto único reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único del Sector de Trabajo por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Artículo 2.2.4.6.1, la empresa conforme a las directrices para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST, deberá aplicar las consideraciones definidas en el Decreto Referenciado. (Decreto número 1443 de 2014, Artículo 1).

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; tiene como principal objetivo anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos laborales, con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

6 Marco metodológico de la investigación

6.1 Paradigma

La metodología empleada aborda dos paradigmas: cuantitativo y cualitativo, denominándose enfoque mixto ya que para su realización se necesita recolectar y analizar información documental obtenida de la empresa THERMOANDINA con relación a la intervención de los riesgos psicosociales; así como también la recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta, tomando como referencia los cuestionarios de “factores de riesgo intralaboral, cuestionario de factores psicosociales extralaborales, cuestionario para la evaluación del estrés y la ficha de datos generales”, establecidos por la normatividad colombiana.. La metodología es la adecuada considerando que la intervención de los riesgos psicosociales necesita de la interrelación entre una identificación cuantitativa y un análisis cualitativo que podría ayudar a corregir las desventajas propias de cada enfoque.

Tomando los resultados arrojados por dichos cuestionarios, el perfil sociodemográfico y el análisis de la información reportada por la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales, se podrá analizar los factores de riesgo psicosocial y así diseñar una propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

6.2 Método

Con el propósito de alcanzar todos los objetivos propuestos, el método empleado es de análisis; se permite conocer en forma detallada aspectos de los riesgos psicosociales, sus características o cualidades y así extraer conclusiones, considerando cada parte que la integra.

6.3 Tipo de Investigación

Así mismo, el tipo de investigación es descriptiva porque permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables.

6.4 Fases del Estudio

Con el fin de cumplir los objetivos planteados en el presente trabajo, la metodología se dividió en las siguientes fases:

Fase I: Diagnóstico.

Para el diagnóstico a la empresa THERMOANDINA se aplicaron varios instrumentos:

Primero, con el fin de conocer cómo y mediante cuáles acciones de intervención se vienen trabajando los factores de riesgo psicosocial, se recolectó y se analizó información documental reportada por la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales conforme a los resultados de la batería de riesgos psicosociales realizada en el 2018, el registro documental de la ejecución del programa de factores de riesgo psicosocial y cualquier otra fuente sobre la relación salud – trabajo.

En segunda instancia, teniendo en cuenta como referencia el instrumento avalado por el Ministerio, se tomaron los *cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B*, el *cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral*, el *cuestionario para evaluar el factor del estrés* y la *ficha de datos generales* como modelos. Esto con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

El cuestionario intralaboral que utilizamos como modelo, corresponde según lo dispuesto por la Universidad Javeriana a: “las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y el bienestar del trabajador, y se evalúan desde cuatro dominios: demanda del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y, recompensa”. El Anexo 1 se aplica a los trabajadores ubicados en cargos altos como jefes de área o departamento, profesionales o personal con estudios técnicos. El Anexo 2 se emplea a los colaboradores cuyos cargos se ubican en auxiliares y operarios.

Las condiciones extralaborales, según el instrumento normativo, comprende:

“(…) los factores del entorno familiar, social y económico del trabajador, las condiciones de la vivienda, que puedan también afectar el bienestar del trabajador y se evalúan desde las dimensiones: 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 y, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.” (JAVERIANA, 2010)

Este se relaciona en el Anexo 3.

El Anexo 4, lo utilizamos para la evaluación del estrés se aplica igual a todos los trabajadores de la muestra al igual que la ficha de datos generales, identificada en el Anexo 5.

Fase II Análisis de resultados.

Inicialmente, los trabajadores dentro del formato de la encuesta diligencian el consentimiento informado para acceder a su información; posteriormente de aplicar los cuestionarios se tabulan las respuestas y se realiza la transformación de valores utilizando el software Excel, siguiendo los términos de evaluación de factores de riesgo psicosocial. A continuación, en conjunto con el análisis de la información documental reportada por

la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales, se procede al análisis de ambas variables para la identificación de las variables psicosociales intralaborales y extralaborales que más influyen en los trabajadores de la empresa.

Fase III Diseño de Estrategias.

Se procede con la proposición de las estrategias y técnicas de mejora en la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA. Se elabora un informe dirigido a la empresa THERMOANDINA donde se identifica las estrategias y técnicas de mejora identificadas, el cual se encuentra relacionado en los anexos.

6.5 Recolección de la información

6.5.1 Fuentes de Información.

6.5.1.1 Fuentes Primarias.

Visita generada a la alta dirección y al responsable de seguridad y salud de la empresa THERMOANDINA, donde se conoce el estado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y lo que se ha trabajado respecto al riesgo psicosocial.

6.5.1.2 Fuentes secundarias.

Documentos originales de la organización

Decreto 1072 de 2015, capítulo 6

Documento “Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora del Ministerio del Trabajo”. Bogotá, D. C., Colombia, diciembre de 2015.

6.5.1.3 Fuentes terciarias.

Fuentes de información citadas en el texto

Bibliografía

Artículos y revistas

6.5.2 Población.

La población está conformada por 22 trabajadores de THERMOANDINA, correspondiente al 76% de trabajadores con contrato vigente a la fecha, compuesta en un 64% por hombres y el 36% por mujeres. El 32% de la población lleva menos de un año laborando con la empresa.

Los criterios de inclusión son los trabajadores de la empresa THERMOANDINA que tengan contrato vigente, siendo a la fecha 29 trabajadores. Los criterios de exclusión, son los trabajadores que de forma voluntaria decidieron no hacer parte del proyecto de investigación, siendo en total 7 trabajadores los cuales no diligenciaron el consentimiento informado.

6.5.3 Materiales.

- ***Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador):*** La cantidad de cuestionarios es de 22.

- ***Cuestionario de factores de riesgo intralaboral:*** El cuestionario de factores individuales, busca conocer la opinión de la población respecto a algunos aspectos relevantes de su trabajo. Las respuestas no son buenas o malas, estas solo reflejan la opinión de los encuestados sobre las condiciones de su trabajo.

Este cuestionario se aplica de acuerdo al cargo que desempeña el encuestado, de esta manera:

Forma A: Orientado a colaboradores que desempeñan cargos de jefatura, la cantidad de cuestionarios es de 10.

Forma B: Orientado a colaboradores que desempeñan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios, la cantidad de cuestionarios es de 12.

- *Cuestionarios de factores psicosociales extralaborales:* Este tipo de cuestionario permite conocer la opinión del colaborador acerca de su vivienda familiar y personal, de igual forma que en el anterior cuestionario las respuestas no son ni buenas ni malas, solo reflejan la libre opinión de los colaboradores. La cantidad de cuestionarios es de 22.

- *Cuestionario para la evaluación del estrés:* Cuestionario que permite conocer los niveles de estrés en la población trabajadora y consiste en la aplicación de una serie de preguntas de malestares físicos y psicológicos experimentados en los últimos tres (3) meses por el colaborador encuestado. La cantidad de cuestionarios es de 22.

6.5.4 Procedimientos.

Se inició contactando al Gerente de la empresa THERMOANDINA, para explicarle el propósito de la investigación y solicitar su autorización para realizarla en esta empresa.

Posteriormente, se solicita formalmente información documental obtenida de la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales, la cual se analiza

cualitativamente con el fin de conocer cómo y mediante qué acciones de intervención se vienen trabajando los factores de riesgo psicosocial en la empresa THERMOANDINA.

Con los colaboradores, se socializan los objetivos de la investigación y el carácter confidencial de la misma y se solicita su consentimiento para proceder a aplicar la encuesta, diligenciando cada uno de los cuestionarios de riesgo psicosocial que se usaron como modelo del instrumento avalado por el Ministerio de Protección Social; entre estos están: los cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B, cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para evaluar estrés y la ficha de datos generales.

Posteriormente de aplicar los cuestionarios se tabulan las respuestas y se realiza la transformación de valores utilizando el software Excel, siguiendo los términos de evaluación de factores de riesgo psicosocial. Seguidamente en conjunto con el análisis de la información documental reportada por la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales, se procederá al análisis de ambas variables para la identificación de las variables psicosociales intralaborales y extralaborales que más influyen en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA.

Por último, se procede con la proposición de las estrategias y técnicas de mejora en la prevención intervención de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA. Se elabora un informe dirigido a la

empresa THERMOANDINA donde se identifica las estrategias y técnicas de mejora identificadas, el cual se encuentra relacionado en los anexos.

6.6 Cronograma

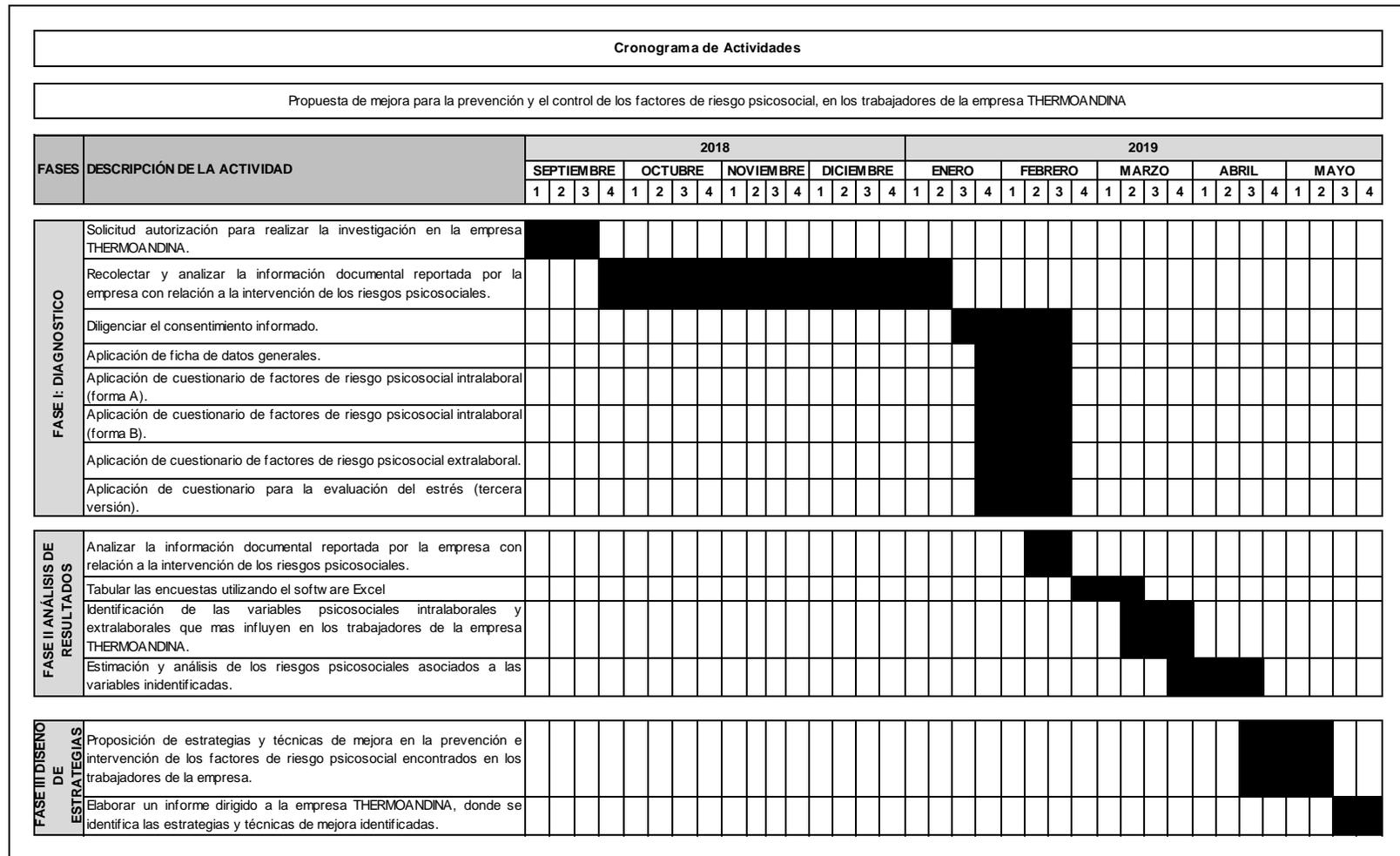


Figura 3 Diagrama de Gantt, Cronograma de Actividades para Elaboración del Proyecto
 Fuente: Elaboración propia.

7 Resultados y/o propuesta de solución

7.1 Resultados

7.1.1 Información sociodemográfica del personal.

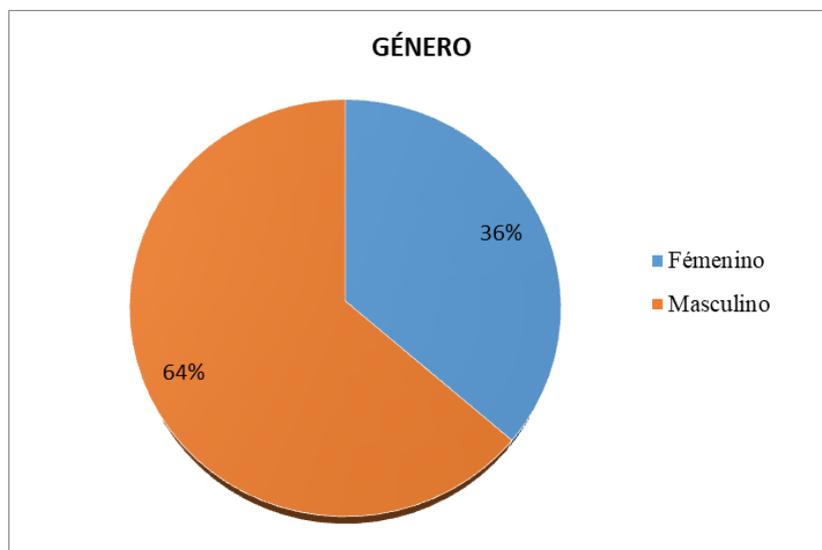


Figura 4 Clasificación de Género de los Trabajadores de THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia.

En la empresa encontramos que un 64% (14) de la población es masculina y un 36% (8) es femenina.

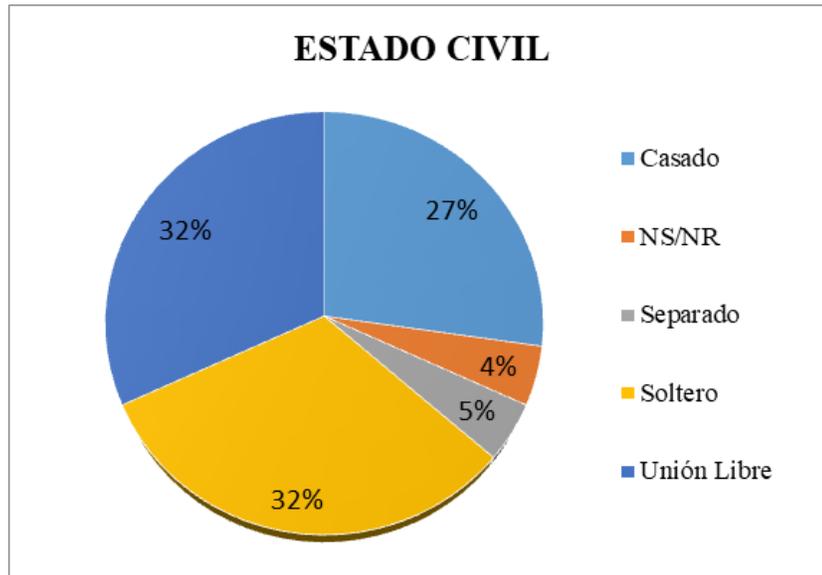


Figura 5 Clasificación del Estado Civil de los Trabajadores de THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la población se identificó que un 32% (7) de los trabajadores es soltero, igualmente otro 32% (7) se encuentra en unión libre y el 27% (6) está casado. Un poco más del 50% de los trabajadores comparte con una pareja. El número de trabajadores separados es del 5% (1). Esto indica que una buena parte de los trabajadores tiene una vida familiar estable.

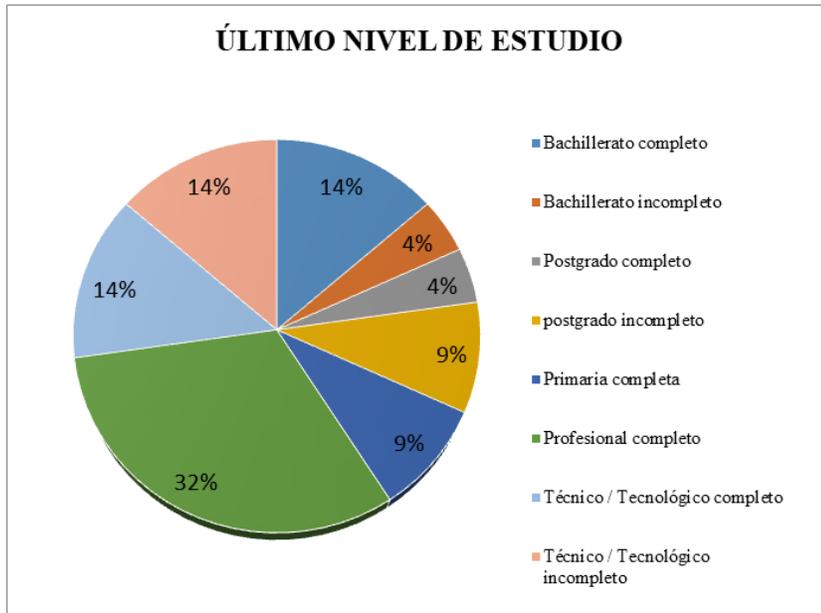


Figura 6 Clasificación del Nivel Educativo de los Trabajadores de THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia.

Aproximadamente el 87% de la población es bachiller. Alrededor del 13% de los trabajadores no culminó el bachillerato. Aproximadamente el 45% de los trabajadores es profesional y un 14% (3) tiene formación técnica o tecnológica. Alrededor del 23% de los trabajadores no ha culminado o está en proceso de terminar su formación educativa.

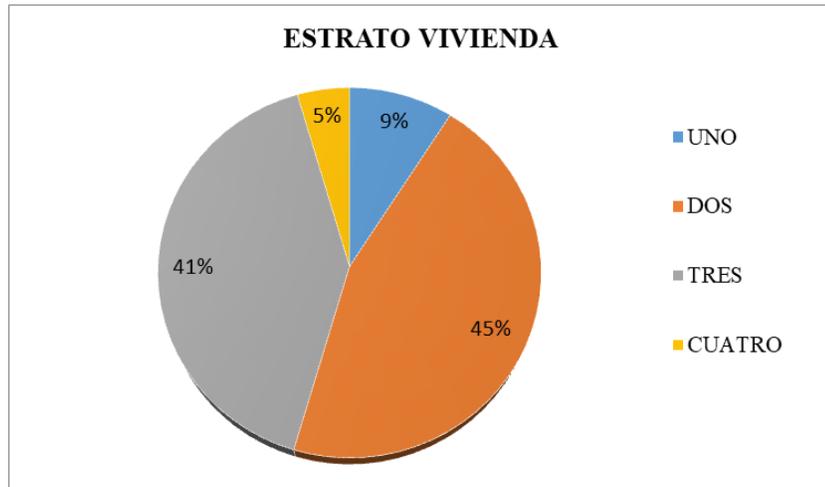


Figura 7 Clasificación del Estrato Socioeconómico de los Trabajadores de THERMOANDINA

Fuente: Elaboración propia.

Un 54% de la población encuestada vive en un estrato socioeconómico bajo (estratos uno y dos). El estrato dos es el más representativo con un 45% (10) de los trabajadores, seguido del estrato 3 con un 41% (9). Los estratos medios 3 y 4, solo representan un 46% de los trabajadores.

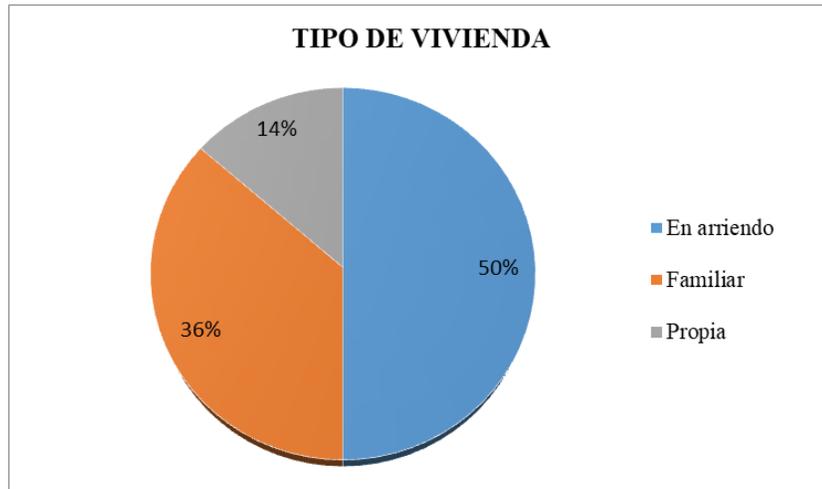


Figura 8 Clasificación del Tipo de Vivienda de los Trabajadores de THERMOANDINA

Fuente: Elaboración propia.

El 50% (11) de la población dice pagar arriendo, el 36% (8) vive en casa familiar y solo el 14% (3) vive en un inmueble propio. El número alto de personas viviendo bajo arriendo o en casa familiar podrían ser indicativo de ingresos económicos bajos y de las dificultades propias de vivir en una ciudad con costo de vida alto.

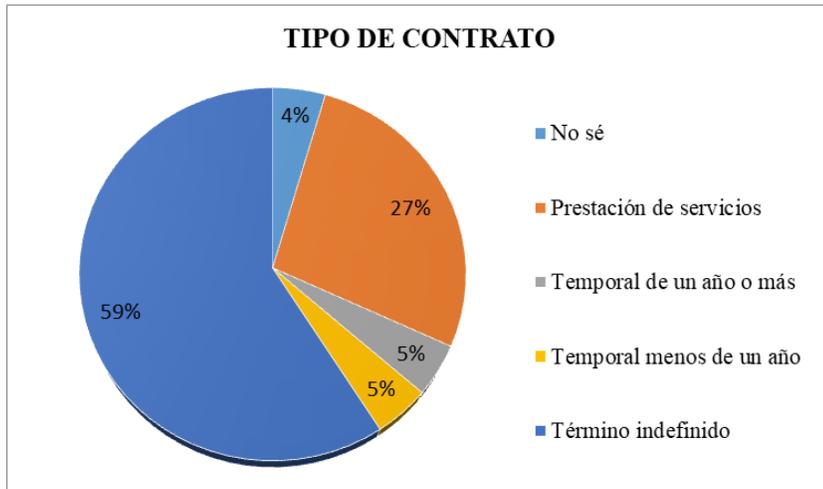


Figura 9 Clasificación del Tipo de Contrato de los Trabajadores de THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia.

El 59% (13) de la población tiene una estabilidad laboral firme representada en contratos indefinidos. Los contratos de término fijo solo representan un 10% de la contratación. Por otro lado, los contratos de prestación de servicio son del 27% (6), número que se podría considerar alto y que pone a una parte significativa de trabajadores en una situación desmejorada en cuanto a beneficios y prestaciones laborales.

Adicionalmente destacar que todos los trabajadores tienen una jornada establecida de 8 horas.

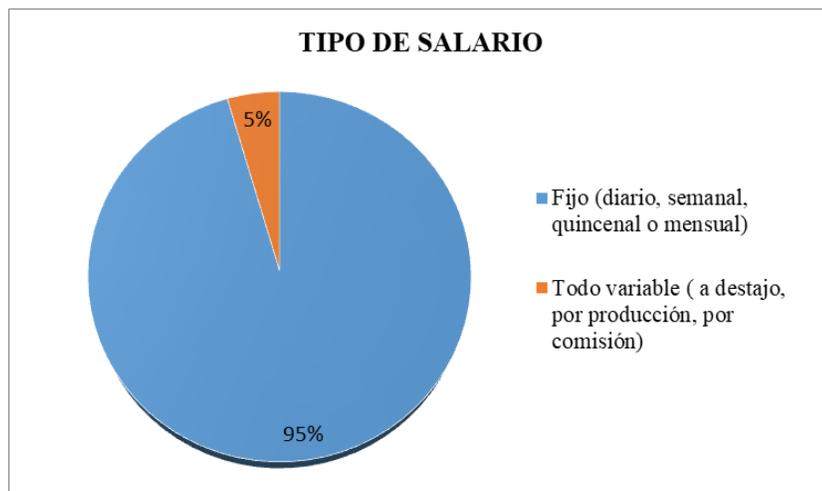


Figura 10 Tipo de Salario de los Trabajadores de THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia.

El 95% (21) tiene una remuneración fija y solo un trabajador recibe honorarios a destajo. Lo que representa que la gran mayoría de la población tiene ingresos que le permiten planificar los gastos y establecer concretamente su remuneración comparada con el cargo que desempeñan.

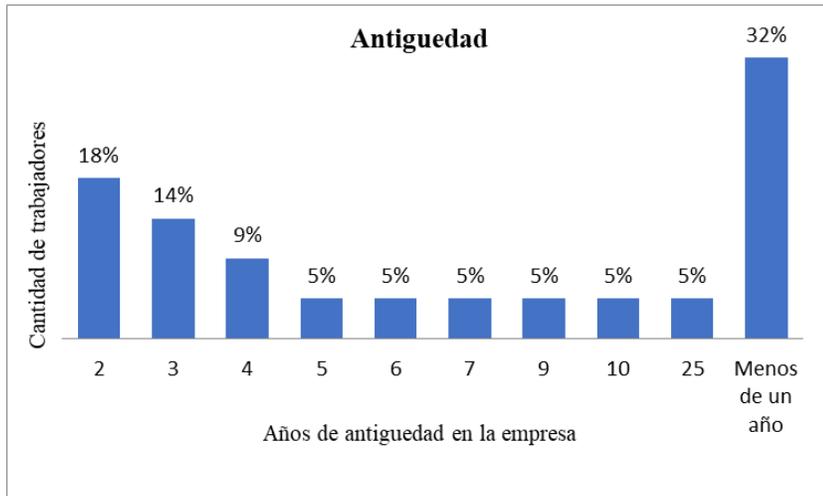


Figura 11 Antigüedad de los trabajadores en la empresa THERMOANDINA
Fuente: Elaboración propia

El 32% de la población lleva menos de un año laborando con la empresa THERMOANDINA, seguido del 18% más de dos años y a sí mismo en adelante el porcentaje disminuye a mayores años.

7.1.2 Resultados auto reporte encuesta factores psicosociales.

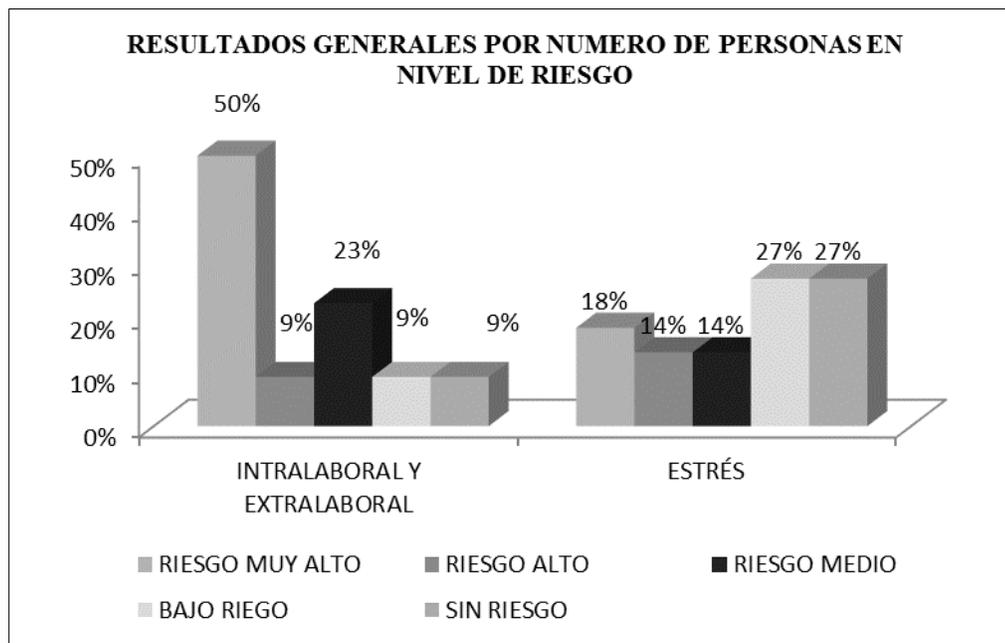


Figura 12 Resultados Generales por Número de Personas en Nivel de Riesgo
Fuente: Elaboración propia

El 59% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto, en relación a los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, por lo cual se requiere de intervención en el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE). En la empresa THERMOANDINA no se ha implementado el SVE, para la cual se debe realizar la intervención y paralelamente se diseña el SVE conforme a lo indicado por la Resolución 2646 de 2008. El 23% de los colaboradores de THERMOANDINA, se encuentran en nivel de riesgo medio en relación a los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral; las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan de observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

El 32% de los colaboradores de THERMOANDINA, el nivel de estrés es muy alto y alto, este debe intervenir con prontitud. Lo anterior significa que, en ese porcentaje de colaboradores, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta al estrés perjudicial para la salud, que amerita acciones para enfrentarlo. El 14% de los colaboradores presenta sintomatología, lo cual es indicativo de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención. El 54% de los colaboradores presentan sintomatología de estrés baja o muy baja, por lo tanto, se deben seguir con las acciones o programas de promoción e intervención, a fin de mantenerlos en los niveles más bajos posibles.

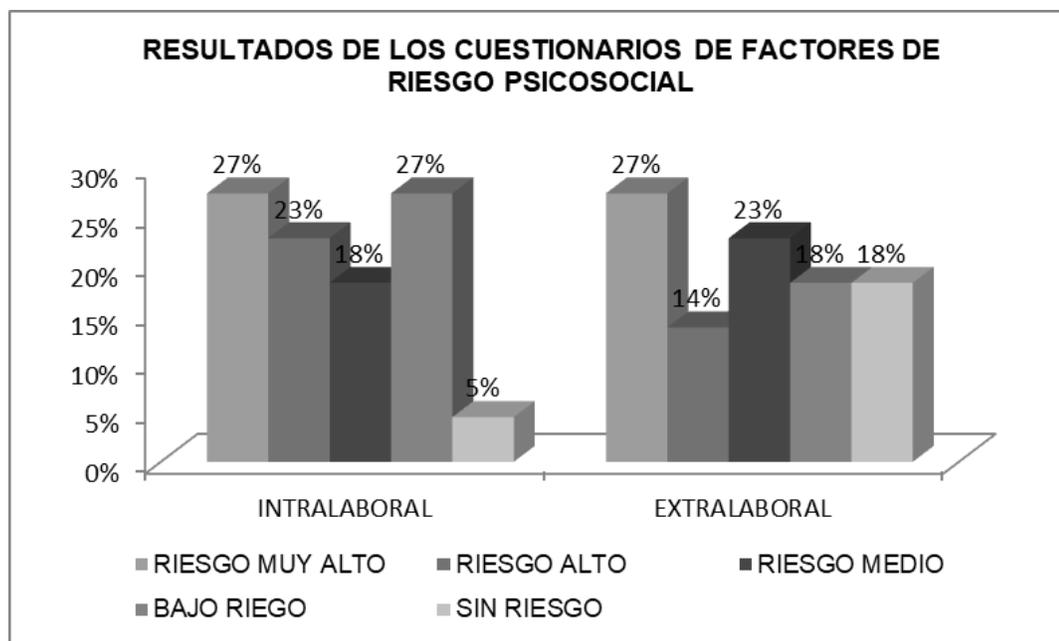


Figura 13 Resultados de los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial
Fuente: Elaboración propia.

En la empresa THERMOANDINA se presentan niveles de riesgo psicosocial intralaboral alto y muy alto, un 50% de colaboradores que se debe intervenir bajo el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico, un 18% de colaboradores que amerita de observación como acciones sistemáticas de intervención y un 32% de colaboradores con niveles de riesgo bajos o ausentes.

Con relación a los niveles de riesgo psicosocial extralaboral, el 41% de colaboradores se deben intervenir bajo el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico, el 23% de colaboradores amerita observación y un 36% de colaboradores con niveles de riesgo bajos o ausentes.

7.1.2.1 Resultados auto reporte encuesta factores intralaborales.

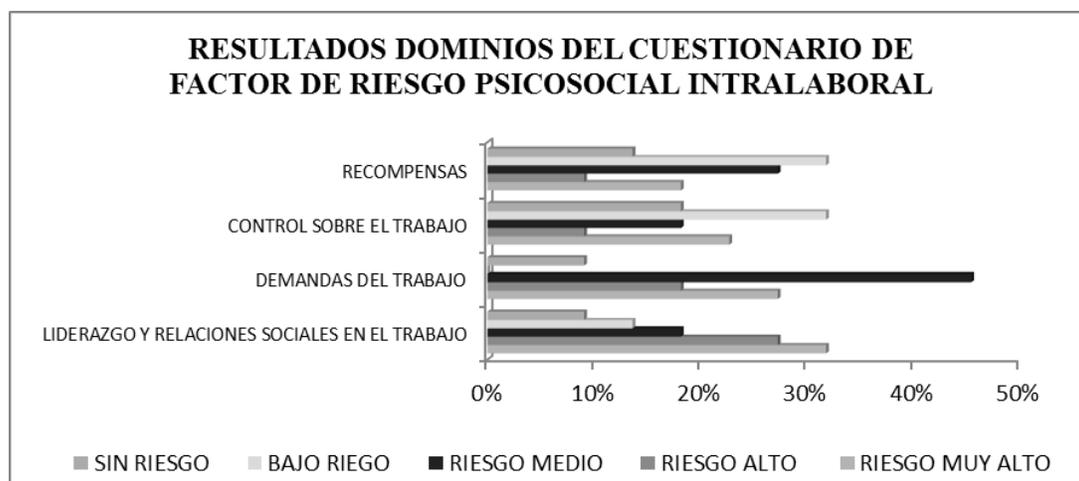


Figura 14 Resultados Dominios del Cuestionario de Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los dominios que se estudian en los factores de riesgo psicosocial intralaboral, los factores de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presentan nivel de riesgo muy alto y alto en un 59%, seguido por demandas del trabajo con un 45.5%. Por consiguiente, las relaciones sociales entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores influyen en la forma de trabajar y el ambiente de relaciones en el área de trabajo no sea el adecuado para la salud y productividad de los trabajadores.

El 45.5% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo medio con relación al dominio de mandas del trabajo, refiriéndose a las exigencias que el trabajo impone al individuo, siendo estas de diversas naturalezas como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Por la cual es un dominio que amerita observación y acciones sistemáticas de intervención.

El 50% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo bajo o sin riesgo con relación al dominio control sobre el trabajo.

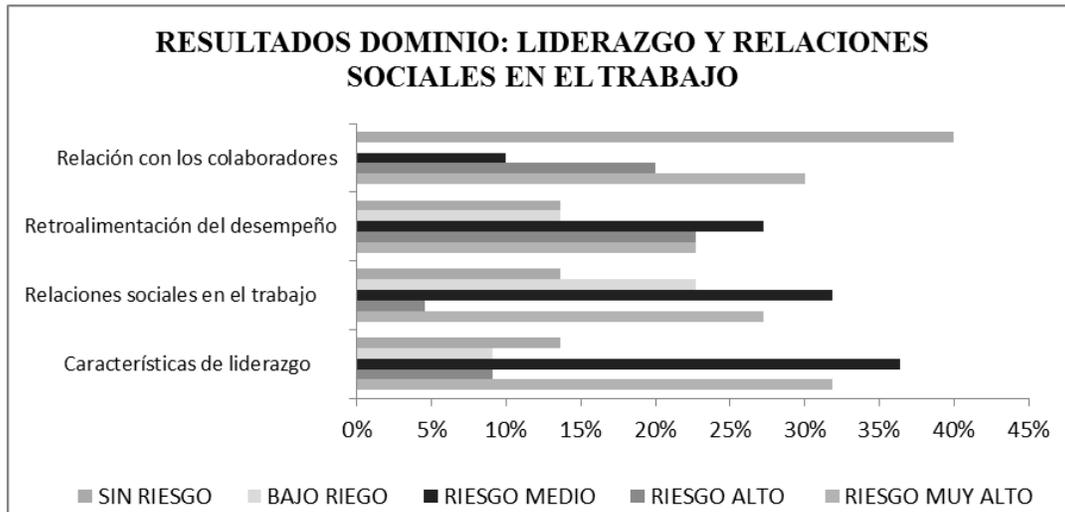


Figura 15 Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo
Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los factores que componen el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 50% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto.

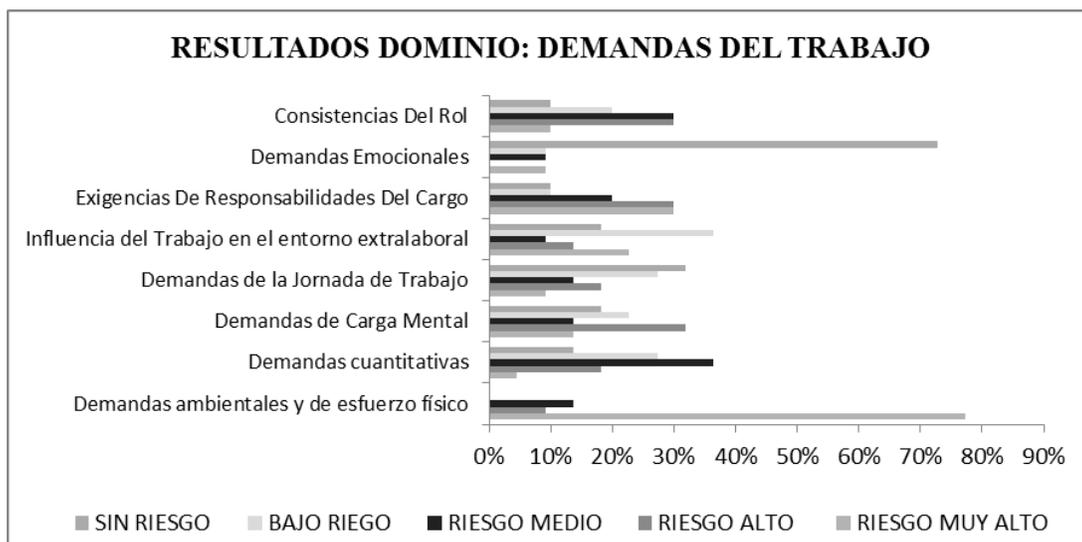


Figura 16 Dominio: Demandas del Trabajo
Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones que se incluyen dentro del dominio demandas del trabajo, hacen referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo, propias de la naturaleza de la actividad ejecutada, estas pueden ser tanto físicas como mentales, emocionales y asociadas a la jornada de trabajo. La información recolectada de los colaboradores indica que el 86% se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto con relación a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, seguido de las exigencias de responsabilidades del cargo con el 60%.

Las demandas emocionales no presentan riesgo en n 82% de los colaboradores, aido de demandas de la jornada de trabajo con un 59% e influencia del trabajo en el entorno extralaboral con el 54%

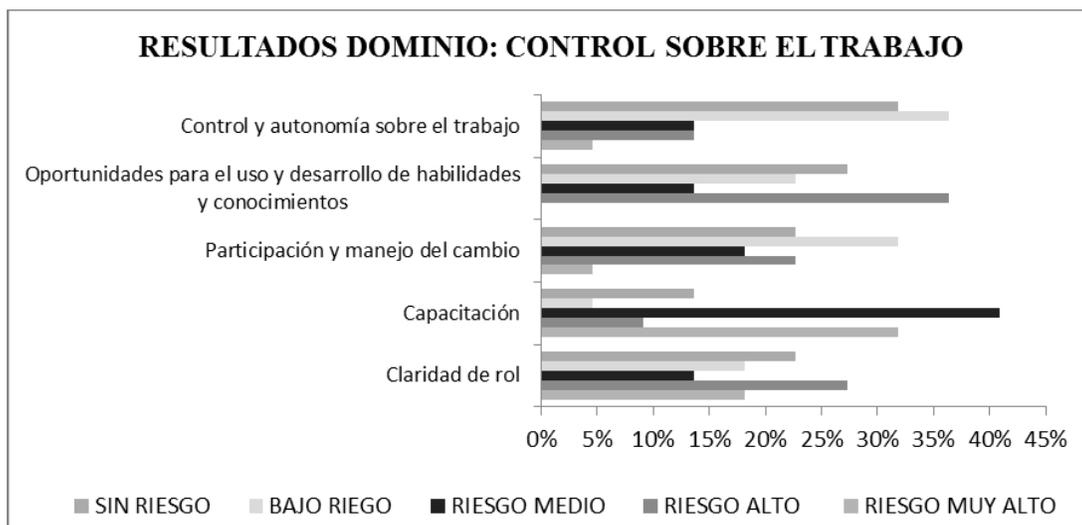


Figura 17 Dominio: Control Sobre el Trabajo
Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial que componen el dominio control sobre el trabajo, se observa que el 68% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo bajo o sin riesgo con relación a la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, seguido de participación y manejo del cambio con el 54.5% y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento con el 50%.

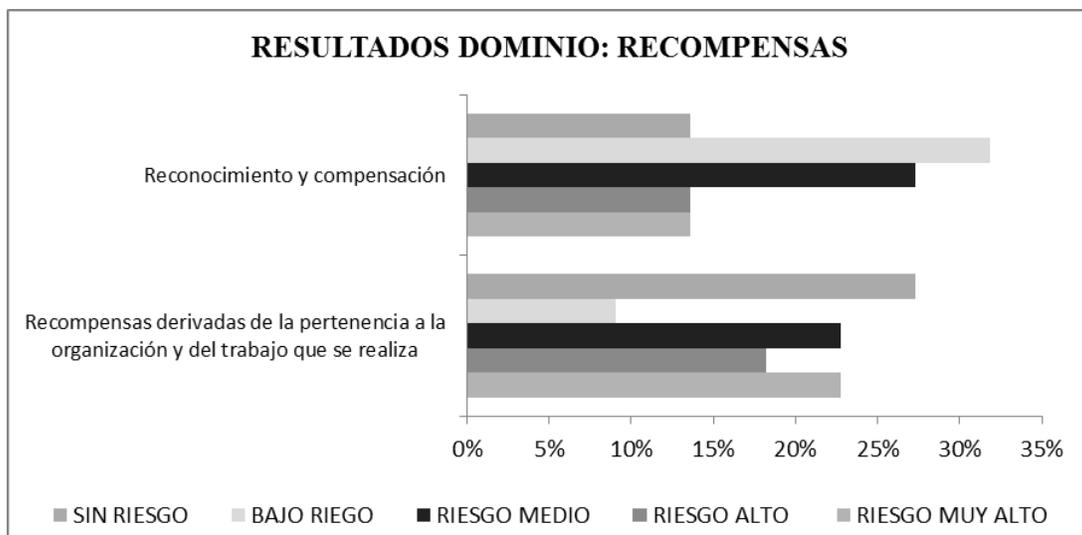


Figura 18 Dominio: Recompensas
Fuente: Elaboración propia.

Los factores de riesgo psicosocial que componen el dominio de recompensas presentan un porcentaje bajo en niveles de riesgo alto, el 45% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo bajo o sin riesgo en relación a la dimensión reconocimiento. Acciones o programas de promoción e intervención dirigidos a los trabajadores en contraprestación al esfuerzo realizado, correspondientes a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y

posibilidades de desarrollo, conlleva a una percepción positiva por parte de los colaboradores por estar vinculados a la empresa.

7.1.2.2 Resultados auto reporte encuesta factores extralaborales.

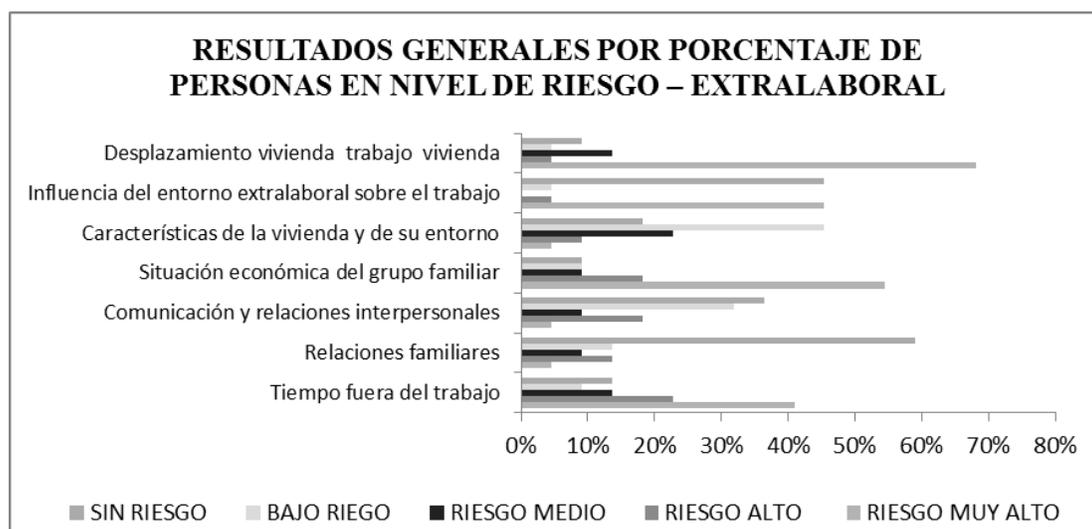


Figura 19 Resultados Generales por Porcentaje de Personas en Nivel de Riesgo – Extralaboral

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones extralaborales que puedan influir en la salud y bienestar del colaborador, que presentaron el mayor nivel de riesgo fueron el desplazamiento de vivienda trabajo vivienda con el 73% de colaboradores, al igual que la situación económica del grupo familiar y seguido de tiempo fuera del trabajo con el 64%.

Las dimensiones extralaborales que pueden influir en la salud y bienestar del trabajador que presentaron el mayor nivel de riesgo fueron, el desplazamiento de vivienda trabajo vivienda con el 73% de los trabajadores al igual que la situación

económica del grupo familiar y seguido de tiempo fuera del trabajo con el 64% de los trabajadores.

La influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo es un factor donde el 50% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto, mientras que el otro 50% se encuentra en nivel de riesgo bajo y sin riesgo.

7.1.3 Resultados información documental obtenida de la empresa con relación a la intervención de los riesgos psicosociales.

THERMOANDINA cuenta con la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cual aborda la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los colaboradores, a través de la implementación de un método lógico y por etapas cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoria y acciones de mejora.

El 10 de enero de 2018, THERMOANDINA realizó la autoevaluación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los estándares mínimos de la Resolución 1111 del 2017; obteniendo como resultado general un 79.5% como nivel aceptable de la cual se recomendó mantener la calificación

y evidencias a disposición del Ministerio del Trabajo, e incluir en el Plan Anual de Trabajo las mejoras detectadas.

De acuerdo a la “Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles”, la empresa identificó el factor de riesgo psicosocial, clasificándolo como estrés y factores intralaborales, extralaborales e individuales para los siguientes procesos y actividades:

- **Instalación de conductos en lámina galvanizada.**

Cargue y descargue de conductos en lámina galvanizada.

Armado de conductos de lámina galvanizada en piso.

Montaje de conductos en lámina galvanizada.

- **Instalación de conductos en fibra de vidrio.**

Cargue y descargue de conductos en fibra de vidrio.

Armado de conductos de fibra de vidrio en piso.

Montaje de conductos en fibra de vidrio.

Aislamiento interno y externo de conductos con fibra de vidrio.

- **Instalación de conductos en COLD ROLLED.**

Cargue y descargue de conductos en COLD ROLLED.

Armado de conductos en COLD ROLLED en pisofísico.

Montaje de conductos en COLD ROLLED.

Acabados en pintura de conductos en COLD ROLLED.

- **Instalación de conductos en PIRALU.**

Cargue y descargue de conductos de ventilación en PIRALU.

Armado de conductos en PIRALU en piso.

Montaje de conductos en PIRALU.

Acabados en pintura epóxica de conductos en PIRALU.

- **Instalación de equipos.**

Balanceo de los FM en rejillas y difusores.

Instalación de rejillas y difusores.

Instalación de equipos de ventilación mecánica (*extractores, unidades mejoradoras de ventilación (UMA), FRANCOILS, cajas de volumen variable, chiller, dampers y ventiladores*).

- **Movilización e izaje de equipos, materiales y herramientas.**

Movilización e izaje de equipos, materiales y herramientas de forma manual.

Movilización e izaje de equipos, materiales y herramientas de forma mecánica.

- **Izaje de equipos de aire acondicionado.**

Izaje de equipo de aire acondicionado con carro grúa.

Izaje de equipo de aire acondicionado con torre grúa.

- **Funciones administrativas.**

Manejo de compras, RRHH, contabilidad (digitación, manejo con los clientes, procesos internos).

Para los cuales determinó controles administrativos como:

- Taller de fortalecimiento, trabajo en equipo y liderazgo, actividades motivacionales de integración y premiación, programa de riesgo psicosocial, divulgación de charlas de tolerancia, capacitación de estilos de vida saludable, programación de turnos, descansos y rotación de la tarea.
- Capacitación y divulgación del buen clima laboral, trabajo en equipo, comunicación asertiva, charlas motivacionales, dinámicas de grupo, reconocimiento de fortalezas, debilidades y evaluaciones de desempeño.

En el Plan de Trabajo del SG-SST para el año 2018, no se cuenta con plan de acción específico en relación con los factores de riesgo psicosocial, a pesar de que para el mes de junio de 2018 se llevó a cabo la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Producto de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, surgió una matriz de intervención donde se presenta los dominios y dimensiones evaluados, así como las propuestas de intervención, monitoreo o mantenimiento de los mismos. De acuerdo al nivel de riesgo resultado de la evaluación; los factores de riesgo psicosocial con niveles muy altos y altos evidenciados en la evaluación son:

- Características de liderazgo.
- Retroalimentación al desempeño.

- Claridad del rol.
- Capacitación.
- Reconocimiento y compensación.
- Desplazamiento vivienda casa vivienda.
- Características de la vivienda y de su entorno.

Durante el año 2018, el Plan de Capacitación Anual de THERMOANDINA programó dentro de sus cuatro ejes centrales, el EJE II para la promoción y prevención, SVE psicosocial en donde se tenían en cuenta temas como: Prevención y cuidado de objetos personales, confianza; Clima laboral y manejo del estrés; Liderazgo; Hábitos saludables importancia del ejercicio; Identidad, diversidad cultural y sexual; Hábitos y ejercicios para la columna; Prevención de enfermedades de transmisión sexual y por contacto; Efectos del tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas; entre otros temas, de los cuales no se cuenta con registro con el cual se logre dar cumplimiento a las actividades planeadas.

THERMOANDINA cuenta con la conformación del Comité de Convivencia Laboral, con un periodo de vigencia marzo 2017 a marzo de 2019; conformado por dos (2) representantes con sus suplentes por parte de la empresa y dos (2) representantes con sus suplentes por parte de los colaboradores. Aún no se cuenta con acta de conformación del mismo, con periodo de vigencia abril 2019 a abril 2021.

La empresa THERMOANDINA, no cuenta con la adecuada información documentada de las actas de reunión trimestral del Comité de Convivencia Laboral, dado a que del periodo marzo 2017 a marzo de 2019 se debe contar con un total de ocho (8) actas de reunión y de cual se cuenta con tres (3) como se indica a continuación:

1. Acta de reunión del 07 de marzo de 2018, en la cual no se evidencia ningún incidente relacionado a riesgo psicosocial y se solicita cotizaciones con el fin de realizar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.
2. Acta de reunión del 05 de junio de 2018, en el cual realizan la presentación de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y socializan procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Se menciona solicitar asesoramiento por parte de la ARL para el programa de prevención de riesgo psicosocial.
3. Acta de reunión del 04 de septiembre de 2018, en la cual se menciona la elaboración de un plan de acción propuesto por el asesoramiento por la psicóloga profesional de la ARL.

En febrero de 2019, THERMOANDINA diseñó un programa en dos fases que permitiría identificar y controlar de forma temprana los efectos de salud y condiciones de trabajo asociadas a factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual, como se muestra a continuación:

1. Implementación; fase que consta de la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales e individuales, seguido del análisis de la información sobre los factores y sus efectos.
2. Intervención de los factores psicosociales; en la cual la intervención de los riesgos psicosociales en la empresa THERMOANDINA iniciara con aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo (Alto o Medio, de acuerdo al nivel de intervención recomendado en el análisis epidemiológico). Seguidamente, se enfoca en el programa de intervención en prevención de los factores de riesgo psicosocial, manifestando que este será estructurado de acuerdo con los criterios mínimos y recomendaciones para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo según la Resolución No. 2646 de 2008.

La medición de ruido ejecutada el 26 de febrero de 2019 por parte de AXA COLPATRIA, en el proceso de armado de lámina galvanizada, no permite evidenciar una metodología empleada ni resultados, con el fin evidenciar los niveles de ruido ocupacional; aun así, en el informe recomienda el uso de doble protección auditiva y la ejecución de una medición dosimétrica directamente al trabajador.

7.2 Análisis de resultados

A partir de los resultados de los instrumentos modelos aplicados, resaltamos los principales hallazgos para determinar las posibles situaciones por las que podría incrementar el nivel de riesgo, según los factores:

Factores intralaborales con riesgo muy alto y alto

- Relación con los colaboradores, en conjunto de que en el plan de capacitación anual del año 2018 no contó con la programación ni ejecución de ninguno de los controles administrativos en los cuales se detallan aspectos como: trabajo en equipo y liderazgo, capacitación y divulgación del buen clima laboral, comunicación asertiva, dinámicas de grupo entre otros. Evidencias de que la relación entre colaboradores y jefe inmediato, dificulta la ejecución, consecución de resultados, resolución de conflictos, el respeto y apoyo social que recibe el jefe de parte de sus colaboradores es escaso o inexistente.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico, refleja las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucra las actividades que se desarrollan; exigen a los trabajadores un esfuerzo físico o adaptivo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador. Estas pueden ser de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico

(virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

- Exigencias de responsabilidades del cargo, los trabajadores que desempeñan un cargo e jefatura o dirección en la empresa deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control.

Factores extralaborales con riesgo muy alto y alto

- Desplazamiento vivienda trabajo vivienda, hace referencia a que el transporte para acudir al trabajo es difícil o inadecuado, la duración del desplazamiento es prolongada.
- Situación económica del grupo familiar, los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.
- Tiempo fuera del trabajo, la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con su núcleo familiar y amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, en los trabajadores las situaciones de su núcleo familiar o personal afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con compañeros, clientes y jefes en la empresa.

La información analizada e instrumentos aplicados, durante este proyecto de investigación, permiten evidenciar que se ha identificado, evaluado y analizado recurrentemente los factores de riesgo psicosocial pero la intervención de estos y sus efectos requieren seguimiento y evaluación, para establecer si están logrando los resultados esperados y si es necesario tomar acciones oportunas de mejora.

7.3 Propuesta de intervención

Seguido de la identificación de los riesgos más representativos en la población trabajadora, se estudia la metodología más apropiada para minimizar el nivel de riesgo tanto en la fuente como en el trabajador. Las siguientes acciones de promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial, se realiza según los dominios y dimensiones del instrumento validado por el Ministerios de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana del 2010 que usamos como modelo.

Tabla 3

Propuesta de Intervención para los Factores de Riesgo Intralaboral

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Características de liderazgo	<p>Llevar a cabo las capacitaciones con énfasis en liderazgo, planteadas en los controles administrativos de la matriz de riesgos y plasmarlas en el plan de capacitación anual.</p> <p>Desarrollar diferentes sistemas de comunicación y participación entre el trabajador y su jefe inmediato o superiores.</p>
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Capacitar al personal en estrategias y herramientas de Relaciones Interpersonales, Estilos de Afrontamiento, Hábitos y Estilos saludables de vida.</p> <p>Implementar campañas del buen trato, normas de Carreño, hábito de saludar-por favor-gracias que permitan mejorar las relaciones entre compañeros.</p> <p>Involucrar al comité de convivencia en actividades que permitan fomentar el buen trato y prevenir conductas de acoso laboral en la organización.</p>
Retroalimentación del desempeño	<p>Revisar e implementar un sistema de evaluación del desempeño o evaluación de la gestión, basada en el modelo de competencias; en caso que la organización cuente con un modelo y se encuentre implementando se recomienda actualizar la información alineada a las funciones actuales de los cargos.</p> <p>A partir de los resultados de la evaluación de gestión o desempeño, retroalimentar al trabajador; estableciendo planes de mejora y compromisos por parte del trabajador y por parte de la empresa para ayudar al trabajador a cumplir con su compromiso con la empresa.</p>
Relación con los colaboradores	<p>Fortalecer el Comité de Convivencia Laboral y por medio de las actividades de integración empresarial fortalecer el vínculo entre los colaboradores, enfatizando en el respeto y la comunicación asertiva.</p> <p>Se recomienda realizar actividades encaminadas a mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes a través de capacitación o actividades <i>outdoor</i>, en donde se fortalezca el trabajo en equipo.</p> <p>Capacitar al personal en estrategias y herramientas de Relaciones Interpersonales, Estilos de Afrontamiento, Hábitos y Estilos saludables de vida.</p> <p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.</p>

Propuesta de Intervención para los Factores de Riesgo Intralaboral

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Realizar inspecciones de ambiente de trabajo, de ruido ocupacional, de uso de elementos de protección personal (EPP); actividades que deben ser enfocadas dentro de un plan de inspecciones.</p> <p>Realizar o reforzar programa de ergonomía que permitan a los trabajadores recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades laborales.</p> <p>Se sugiere dar estricto cumplimiento al programa de pausas activas que incluya ejercicios de precalentamiento, estiramiento y pausas de acuerdo a las exigencias y necesidades del cargo y del esfuerzo físico, levantamiento de cargas y movimientos repetitivos que se puedan presentar.</p> <p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia de Riesgo Psicosocial.</p>
Demandas cuantitativas	<p>Incluir en el plan de capacitación anual, la administración efectiva del tiempo, enfocado a las características del cargo que fortalezca sus capacidades para organizar y planear las tareas asignadas.</p>
Demandas de Carga Mental	<p>Incluir en el plan de capacitación anual o programa de bienestar, jornadas lúdicas y ejercicios prácticos guiados, que les permitan a los colaboradores potencializar sus procesos cognitivos de memoria, atención y concentración.</p>
Demandas de la Jornada de Trabajo	<p>Reforzar las acciones o programas de promoción que incluyen la jornada laboral, así como los periodos destinados a pausas y descansos, con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.</p>
Influencia del Trabajo en el entorno extralaboral	<p>Reforzar las acciones o programas de promoción que promueven los hábitos sanos de trabajo, que implican no extender su jornada de permanencia en la oficina y/o proyecto como también no llevar trabajo al hogar; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.</p>

Propuesta de Intervención para los Factores de Riesgo Intralaboral

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Exigencias De Responsabilidades Del Cargo	<p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial. Actualizar los manuales de funciones y los perfiles de cargo, haciendo participe a los colaboradores para que la información sea más explícita.</p> <p>En el momento del ingreso de un nuevo colaborador, a través del proceso de inducción, dar a conocer la información completa de la exigencia del cargo, el nivel de productividad exigida y el alcance del cargo.</p> <p>Incluir dentro de los planes y programas de capacitación temas que permitan la adquisición o mejoramiento de competencias encaminadas a lograr mayor productividad y mejor desempeño en los colaboradores de la organización.</p>
Demandas Emocionales	<p>Incluir en el plan de capacitación anual, la cultura del respeto y el buen trato.</p>
Consistencias Del Rol	<p>Implementación y/o socialización del código de ética de la empresa.</p> <p>Incluir en el plan de capacitación anual, la claridad de rol como pilar del desempeño.</p>
Claridad de rol	<p>En la ejecución de inducciones o reinducciones se debe proveer más información sobre el cargo y el jefe de cada área debe participar en el proceso, con el fin de que esta sea más completa y efectiva.</p>
Capacitación	<p>Ejecutar el plan de capacitación y dar cumplimiento a cada una de sus actividades.</p> <p>Realizar y alimentar las estadísticas de asistencia a capacitación que permitan identificar sesiones con poca asistencia para poder replicarla nuevamente.</p>

Propuesta de Intervención para los Factores de Riesgo Intralaboral

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Participación y manejo del cambio	Reforzar las acciones o programas de promoción que incluyan los mecanismos de divulgación y adaptabilidad de los trabajadores con respecto a los cambios de la organización; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Reforzar las acciones o programas de promoción que promuevan la posibilidad de aplicar, aprender y desarrollar las habilidades y conocimiento de los trabajadores; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.
Control y autonomía sobre el trabajo	Reforzar las acciones o programas de promoción que promuevan al autonomía del trabajador sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se sugiere diseñar e implementar una campaña en la cual se resalten y refuercen los valores institucionales y se evidencie el compromiso de la empresa con su recurso humano. Es importante que esta campaña emplee diferentes canales o estrategias de comunicación y que exista constancia y continuidad en las actividades que se realicen. El desarrollo de esta recomendación implica que la organización sensibilice a los colaboradores acerca de los beneficios que los colaboradores obtienen a partir de su vinculación laboral con la empresa, para lo cual se puede utilizar estrategias como carteleras, folletos, vía web y que evidencien como adquirir estos beneficios.
Reconocimiento y compensación	Crear e implementar sistema de incentivos y motivación intra-organizacionales diferentes al salario, en donde el colaborador sienta que se está reconociendo el esfuerzo, compromiso y dedicación, este tipo de refuerzos pueden ser estructurados dependiendo de la necesidad de los trabajadores e incluidos en el programa de bienestar.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Propuesta de Intervención para los Factores Extralaborales

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Tiempo fuera del trabajo	<p>Incluir en el plan de capacitación anual, el fomento a la calidad de las relaciones familiares.</p> <p>Incluir en el plan de capacitación anual, el fomento de actividades deportivas recreativas y culturales en donde los trabajadores vinculen en el tiempo libre actividades de esparcimiento, ocio y recreación; para ello se puede contar con la ayuda de las entidades de caja de compensación familiar en donde también resulte involucrada la familia.</p> <p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.</p>
Relaciones familiares	Reforzar acciones o programas de promoción que promuevan la sana convivencia de las relaciones familiares; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.
Comunicación y relaciones interpersonales	Reforzar las acciones o programas de promoción que promueven la comunicación e interacción de los trabajadores con sus allegados y amigos; con el fin de mantener este factor de riesgo en un nivel bajo.
Situación económica del grupo familiar	Evaluar la posibilidad de convenios con instituciones crediticias, fondo de empleados, cooperativas, caja de compensación; que ofrecen prestamos, descuentos, facilidades de pago para adquirir electrodomésticos, vehículos, mejorar las condiciones de vivienda, educación entre otras necesidades del grupo familiar.

Propuesta de Intervención para los Factores Extralaborales

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Características de la vivienda y de su entorno	<p>Incluir en el plan de capacitación anual, los beneficios de los convenios con las diferentes entidades en beneficio del colaborador y de su grupo familiar.</p> <p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.</p> <p>Reforzar acciones o programas de promoción que promuevan las adecuadas condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del hogar del trabajador; con el fin de mantener este factor en un nivel de riesgo bajo.</p>
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	<p>Se recomienda en lo posible involucrar a la familia dentro de las actividades de bienestar (actividades deportivas, de salud, día de la familia, día de los niños, novenas, etc.) con el fin de generar mayores espacios de interacción que permitan afianzar los lapsos familiares y los espacios extralaborales.</p> <p>Realizar actividades para manejar el estrés tanto fuera y dentro de la jornada laboral, como: gimnasia laboral, yoga, entre otros, además de incentivarlos a que practiquen deportes o hagan otro tipo de actividades que les mitigue el estrés.</p> <p>Crear alianzas con instituciones educativas y recreativas, EPS, las cajas de compensación, entre otras; comunicando a los trabajadores sobre sus beneficios, para que saquen provechos de ellos de acuerdo a las necesidades del trabajador y su grupo familiar.</p> <p>Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.</p>
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	<p>Evaluar el tema de horarios rotatorios flexibles, de acuerdo a la atención al cliente o usuarios, y a la operación que maneje la empresa.</p> <p>Estudiar la viabilidad de ruta de transporte (cuyo valor de transporte puede ser pagado por los mismos funcionarios a diario), especialmente para aquellos que laboran muy lejos de la oficina o de los proyectos.</p>

Propuesta de Intervención para los Factores Extralaborales

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
	Incluir en el plan de capacitación anual, el fomento de otros medios de transportes, como la bicicleta o compartir transporte cuando las personas viven en el mismo sector. Seguimiento de casos, Inclusión en Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Propuesta de Intervención Estrés

FACTOR	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
Estrés	Realizar la solicitud de apoyo del psicólogo de la empresa, para que brinde acompañamiento a los trabajadores que presentan niveles altos de estrés. Incluir dentro del plan de capacitación anual, temas sobre el manejo del estrés, como enfrentar situaciones difíciles y novedosas que puedan generar tensión. Seguimiento de casos e inclusión de nuevos en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo psicosocial.

Fuente: Elaboración propia

8 Análisis Financiero

A continuación, se presenta una proyección del presupuesto del proyecto.

Tabla 6

Costos Asociados Aproximados en la Ejecución del Proyecto

	Número de personas	Horas c/u	Costo aproximado hora de mano de obra	Total
Aplicación cuestionario de riesgos psicosociales				
Jefatura	6	1	\$ 20.800	\$ 124.800
Auxiliares	7	1	\$ 8.400	\$ 58.800
Operarios	9	1	\$ 3.750	\$ 33.750
Total, ítem				\$ 217.350
Apoyo en aplicación de encuestas integrante del proyecto de investigación				
	1	30	\$ 6.666	\$ 200.000
Recopilación de información documental de la empresa.				
	1	10	\$ 6.666	\$ 66.660

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se relacionan los costos aproximados de hora d trabajo en que incurrió cada trabajador al momento de resolver el cuestionario, según información proporcionada de nómina; de igual forma se relacionan los costos mano de obra en la aplicación de encuestas y la recopilación de la información documental.

Tabla 7

<i>Otros Costos</i>	
Desplazamientos y visitas	\$ 80.000
Papelería	\$ 10.000

Fuente: Elaboración propia

También se relacionan los costos adicionales en desplazamientos y papelería necesaria, como se detalla en la tabla anterior.

El total de los costos asociados en el proyecto de investigación, en cuanto horas de mano de obra de todos los involucrados, tiempo utilizado para aplicar el cuestionario y la recopilación de información documental y demás costos; se calcula un total de \$604.142.

Costo- Beneficio

La relación costo – beneficio se encuentra plasmada en aspectos claves, como lo son el cumplimiento a la normatividad colombiana y la reducción de los niveles de riesgo psicosocial reflejándose en la reducción de costos, mejoramiento de la imagen organizacional frente a la comunidad y al mercado. Haciendo énfasis en la normativa colombiana con relación a seguridad y salud en el trabajo, se pueden acarrear multas de hasta quinientos (500) salarios mínimos legales vigentes, por incumplimiento a los programas de salud ocupacional, normativa en SST y aquellas obligaciones propias del empleador, incluida la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo del riesgo psicosocial.

9 Conclusiones

En el desarrollo de este proyecto a través de la metodología empleada y la aplicación de conceptos para identificar, evaluar, analizar y establecer la propuesta de mejora para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa THERMOANDINA, se permitió obtener las siguientes conclusiones:

- En el perfil socio demográfico, se identificó que la mayoría de la mayoría son hombres, bachilleres o han cursado algunos años de este, más de mitad de la población encuestada vive en un estrato socioeconómico bajo (estratos uno y dos), la mitad de la población dice pagar arriendo, cuentan con una remuneración fija, con estabilidad laboral firme representada en contratos indefinidos, aunque la mayoría lleve menos de un año laborando con la empresa.
- Algunos trabajadores sintieron desconfianza de responder las encuestas y no diligenciaron el consentimiento informado, pues desconocen de la importancia que les puede generar este tipo de intervención.
- La metodología utilizada para la ejecución de este trabajo de investigación, fue una herramienta primordial para establecer el tipo y alcance de la intervención realizada por la empresa, así mismo la identificación y evaluación que conllevaron a la proponer estrategias y técnicas de mejora en la prevención e intervención de los

factores de riesgo psicosocial encontrados en los trabajadores de la empresa

THERMOANDINA.

- El 59% de los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto en relación a los factores de riesgo intralaboral y extralaboral, la cual las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requiere de intervención en el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE).
- Los diferentes instrumentos aplicados e información analizada durante este proyecto de investigación permiten evidenciar que se ha identificado, valorado y analizado frecuentemente los factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales; pero la intervención de sus factores psicosociales y sus efectos requiere seguimiento y evaluación, para establecer si están logrando los resultados esperados y si es necesario tomar acciones oportunas de mejora.
- Considerando que uno de los objetivos de la investigación era establecer el tipo y alcance de la intervención realizada en THERMOANDINA respecto a los factores de riesgo psicosocial, se evidenciaron vacíos al momento de la recolección documental dado a que la empresa no ha dado cumplimiento con acciones y/o actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y los factores de riesgo psicosocial, como lo es la renovación del Comité de Convivencia Laboral, algunas actividades del Plan de Trabajo Anual, ejecución de los controles administrativos relacionados a la disminución del riesgo psicosocial identificadas en la matriz de evaluación e identificación de peligros.

- Analizar el riesgo psicosocial y su intervención permite a la alta gerencia obtener información importante sobre el estado actual de la gestión realizada en torno a la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial, la cual es clave para definir las estrategias de intervención que conlleven a la reducción del nivel de riesgo de los diferentes factores.

10 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, es pertinente hacer las siguientes recomendaciones a la alta gerencia de la empresa THERMOANDINA:

- Asignar un presupuesto para las actividades de intervención de los factores de riesgo psicosocial, que haría parte del presupuesto del SG-SST.
- Se sugiere incluir en el programa de factores de riesgo psicosocial, un cronograma de intervención en el cual se puntualizan los responsables de cada actividad, el tiempo de la misma y su correspondiente objetivo, seguidamente se debe determinar los indicadores de evaluación que permitan verificar el incremento o decremento de la incidencia del factor de riesgo, esto con el fin de evaluar el impacto del programa.
- A partir de la identificación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, no solo para mejorar las condiciones de bienestar en la población trabajadora, sino para prevenir la enfermedad derivada de los mismos; se requiere de un programa de vigilancia epidemiológica que permita monitorear el factor de riesgo en función de prevenir la ocurrencia de patologías, o en su defecto, para disponer la rehabilitación. Por lo cual se sugiere realizar la intervención y paralelamente diseñar el SVE conforme lo indica la Resolución 2646 de 2008.
- Dar cumplimiento a la normatividad colombiana con relación a la actualización del Comité de Convivencia Laboral, el desarrollo de las reuniones y conservación de información documentada de cada una de las acciones y/o actividades ejecutadas.

11 Bibliografía

- Ana María Gutiérrez Strauss, J. C.-D. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), v-vii.
- Belisario Bentacur, G. A. (1984). *Decreto 614 de 1984*. Colombia: Ministerio de Trabajo.
- Belloví, J. F.-L. (2010). *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) - NTP 856*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Escobar, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.
- JAVERIANA, M. d. (2010). *BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL*. Bogotá D.C.
- Lorena, H. R. (2018). Diseño de una propuesta de intervención de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la empresa Monti SAS. *Universidad ECCI*.
- Ministerio de Trabajo. (2014). *Nueva Tabla de Enfermedades Lborales*. Colombia.
- OMS, C. M. (1984). 9 reunión., (pág. 3). Ginebra.
- Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. (A. Rubeira, Ed.) Editorial Shalom 2008 .
- Steven L. Sauter, L. R. (2001). FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACION. En *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*.
- Trabajo, C. S. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Colombia.

Trabajo, M. d. (2015). *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora - Guía técnica general del Ministerio de Trabajo*. Bogotá, D.C.