

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.

LILIANA MARIA BALLESTEROS RESTREPO

VERÓNICA ISABEL HERNÁNDEZ HENAO

UNIVERSIDAD ECCI.

DIRECCION DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

BOGOTA

MAYO 2019

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.

LILIANA BALLESTEROS RESTREPO

VERÓNICA HERNÁNDEZ HENAO

Asesora:

ANGELA FONSECA MONTOYA

UNIVERSIDAD ECCI.

DIRECCION DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

BOGOTA

MAYO 2019

A nuestros padres y madres

A la Universidad ECCI

A los docentes que nos acompañaron en el proceso

Resumen

La finalidad de la presente investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en la salud de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta. Para ello se realizó un estudio no experimental y transversal con uso del método inductivo, además de un enfoque mixto que integra datos tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, utilizando para la recolección de información la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación del Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, además de la realización de entrevistas semiestructuradas para complementar con información valiosa los datos allí hallados. Se exploraron las condiciones sociodemográficas, intralaborales, extralaborales e individuales de los empleados evaluados, posteriormente se procedió con la digitación, sistematización y comprensión de los datos recolectados, los cuales permitieron establecer un nivel de riesgo para cada dominio y dimensión evaluada, brindando recomendaciones pertinentes de acuerdo a las áreas de oportunidad halladas. Adicional se dejó abierta una arista de investigación futura para el crecimiento en el área de la Salud y la Seguridad en el Trabajo en Colombia.

Factores de riesgo en el entorno laboral; factores protectores; entorno laboral saludable; salud y seguridad en el trabajo; riesgo psicosocial; enfoque psicosocial, enfoque sistémico; salud integral.

Palabras Clave: Riesgo laboral, Psicología Social, Salud y Seguridad en el trabajo, Riesgo Psicosocial, Factor Protector, Salud integral, Estrés, Ser Multidimensional, Sistémico.

Abstract

The purpose of this research is to identify the psychosocial risk factors that affect the health of employees of the company MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. of the municipality of Sabaneta. To this end, a non-experimental and cross-sectional study with the use of the inductive method was carried out, as well as a mixed approach that integrates both quantitative and qualitative data, using for the collection of information the application of the Instrument Battery for the evaluation of the Ministry of Health. Social Protection, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, as well as conducting semi-structured interviews to complement with valuable information the data found there. The sociodemographic, intralabor, extralabor and individual conditions of the evaluated employees were explored, followed by the typing, systematization and comprehension of the collected data, which allowed to establish a level of risk for each domain and evaluated dimension, providing pertinent recommendations from according to the areas of opportunity found. Additionally, an edge of future research for growth in the area of occupational health and Safety in Colombia was left open.

Risk factors in the work environment; protective factors; healthy work environment; health and safety at work; psychosocial risk; psychosocial approach, systemic approach; integral health.

Key Words: Occupational risk, social psychology, health and safety at work, psychosocial risk, protective factor, integral health, stress, being multidimensional, systemic.

Tabla de contenido

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Introducción	1
1. Problema de investigación	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación Del Problema.....	4
1.3. Sistematización.....	4
2. Objetivos.....	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos.....	5
3. Justificación y delimitación	5
3.1 Justificación	5
3.2 Delimitación	7
3.3 Limitaciones	7
4. Marcos de Referencia	7
4.1 Estado del arte	7
4.2 Marco Teórico	13
Salud y seguridad en el trabajo	13
Riesgo psicosocial.....	16
Factor protector psicosocial	23
Entorno de trabajo saludable.....	24
4.3 Marco legal	27
5. Marco Metodológico	30

5.1	Tipo de investigación.....	30
5.2	Paradigma de investigación	30
5.2.1	Fases del proceso	30
5.3	Cronograma.....	32
5.4	Materiales:.....	34
5.5	Población y muestra o unidades de estudio	34
	Población.....	35
	Muestra	35
5.6	Técnicas e instrumentos en la recolección de datos.....	35
5.7	Recolección de la información.....	37
5.8	Aspectos éticos.....	37
6.	Resultados.....	38
	Distribución de la población por Tipo de Contrato:	38
	Distribución Porcentual y Número de Participantes por Nivel de Riesgo Intralaboral	39
	Gráfico de Distribución Porcentual por Número de Participantes por Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales.....	40
	Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales	40
	Resultados Dimensiones del Dominio: Demanda de Trabajo	41
	Resumen de Dimensiones de Riesgo Extralaboral	42
	Distribución porcentual por número de participantes referente a nivel de estrés	43
7.	Análisis de resultados	44
8.	Análisis Financiero	46
8.1	Análisis Acciones Programadas.....	46
	Coaching de liderazgo.....	47
	Manejo del Estrés.....	47

Comunicación asertiva.....	48
Jornadas deportivas.....	48
Reinducción en funciones y responsabilidades.....	49
8.2 Generalidades sobre la estimación de costos de acciones programadas.	49
Valor de Hora Capacitación.....	49
Cantidad de horas por capacitación	49
8.3 Capacitaciones y Acciones Programadas.....	50
9. Análisis de costo – beneficio	51
10. Conclusiones.....	52
11. Recomendaciones	55
Referencias.....	58

Introducción

El ser humano se desarrolla al interior de múltiples sistemas en la sociedad a la que pertenece, tal como el sistema familiar, educativo, legal, de salud, entre otros. Dentro de estas áreas se torna como elemento fundamental el sistema laboral, ya que es en esencia el sitio donde las personas invierten la mayoría de su tiempo vital. En la modernidad el trabajo es una herramienta fundamental transversal a la multidimensionalidad del ser humano, ya que posibilita cubrir las necesidades básicas y de superación personal. Asimismo, las empresas requieren de personal capacitado y eficiente, y en un mundo globalizado donde cada vez las empresas avanzan a niveles exponenciales y el mercado se vuelve significativamente competitivo deben ofrecer garantías, adecuados sistemas de recompensa y motivación, espacios de bienestar laboral, horarios pertinentes, procesos de autoevaluación y mejora constante, adecuados y sólidos canales de comunicación, procesos de fidelización y excelentes procesos de selección.

Es necesario entonces la realización de investigaciones al interior de la empresa, con el fin de identificar el estado de bienestar y salud integral al interior de la empresa, con un énfasis especial a los factores de riesgo psicosocial, punto rezagado a lo largo de la historia de la SST que hoy en día cobra una gran importancia, ya que se posiciona como un elemento fundamental en la salud ocupacional de las organizaciones al incidir en las diferentes dimensiones del ser humano. Ejemplo de ello es que el estrés ya sea dentro de una esfera intralaboral o extralaboral afecta de manera directa a modo de engranaje todas las áreas que componen al ser humano, incluyendo la del mundo organizacional.

El objetivo de la presente investigación es Identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en la salud de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta, realizando una investigación no experimental y transversal con uso del método inductivo que integre datos cuantitativos e información cualitativa. Para ello se hizo uso de entrevistas semiestructuradas a los empleados de la compañía con el fin de profundizar la información halada en la batería y de identificar condiciones individuales. Además de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación del Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. En ella se

evaluaron los siguientes aspectos: condiciones intralaborales; demandas del trabajo; control sobre el trabajo; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; recompensa; condiciones extralaborales; tiempo fuera del trabajo; relaciones familiares; comunicación y relaciones interpersonales; situación económica del grupo familiar; características de la vivienda y su entorno; influencia del entorno extralaboral en el trabajo; desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Se realizó la creación de los marcos de referencia. En el marco teórico se plantean cinco grandes capítulos. En el primero de ellos se habla de la SST en Colombia, de sus funciones e importancia. En el segundo se aborda el riesgo en el entorno laboral con énfasis en el riesgo psicosocial. En el tercero se definen los factores de riesgo laborales más importantes y significativos en la actualidad. En el cuarto se plantean factores protectores con énfasis en el riesgo psicosocial. En el quinto se plantean las características e importancia de un entorno saludable de trabajo. Tras esto se menciona el marco legal de la SST en Colombia. Se procede a la demarcación del marco metodológico de la investigación, la definición del tipo y el diseño de investigación.

Se exploraron las condiciones sociodemográficas, intralaborales, extralaborales e individuales de los empleados evaluados a través de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales a los empleados al Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia. Posteriormente se procedió con la digitación, sistematización y comprensión de los datos recolectados, los cuales permitieron establecer un nivel de riesgo para cada dominio y dimensión evaluada, brindando recomendaciones pertinentes de acuerdo a las áreas de oportunidad halladas.

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del Problema

La salud y la seguridad en el trabajo representan actualmente una de las herramientas más importantes en lo referente al adecuado manejo y potencialización del recurso humano, que es en esencia la base económica y de desarrollo de una empresa. Por ende, el mejoramiento de la calidad de vida laboral deviene sustancialmente en un incremento de los ingresos capitales, la competitividad comercial y una reducción de costos. Adicional a esto, la cohesión de los empleados a la cultura organizacional y los valores de la empresa, el clima organizacional, los adecuados canales de comunicación, los planes de calidad, el desarrollo del talento humano y las áreas de oportunidad para éste son elementos fundamentales en el éxito empresarial (Matabanchoy, 2012).

Cabe decir entonces que la Exposición de riesgo psicosocial en el entorno laboral se encuentra asociada a distintas afecciones de salud que repercuten en el desempeño general y el cumplimiento oportuno de las tareas a realizar por parte de los empleados, afectando también la cohesión, la motivación y la fidelidad entre otras posibilidades. Esto deviene en afectaciones en las demás áreas de la empresa, tanto a nivel económico como social y laboral, generando pérdidas de talento humano, de competitividad, de estabilidad financiera, etc.

Razón por la cual se decide evaluar en la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. los factores de riesgo psicosocial que inciden en sus empleados, tanto en cargos administrativos como en cargos operativos, teniendo presente que dicha exploración permitirá utilizar las herramientas de la SST para mejorar la calidad de vida de los sujetos pertenecientes a la organización, disponiendo un entorno laboral saludable y desarrollando estrategias para responder a sus necesidades específicas, generando alianzas productivas para los empleados mejorando sus servicios, y, de esta manera la competitividad empresarial de la compañía. Así, se podrán generar espacios de promoción que estimulen la creación de cultura organizacional, alineándola al mejoramiento de procesos, a los planes de calidad de la compañía, al desarrollo del talento humano y de los puestos de trabajo, generando así una reducción en costos operacionales, pues disminuyendo los factores de riesgo psicosocial se puede evitar o disminuir accidentes y enfermedades laborales

1.2. Formulación Del Problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que inciden en la salud de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta?

1.3. Sistematización.

- ¿Cuál es la incidencia del riesgo psicosocial en el bienestar de los sujetos en el entorno organizacional?
- ¿Cuál es la importancia de reconocer el riesgo psicosocial e intervenirlo?
- ¿Cuáles son las consecuencias para la salud que devienen del riesgo psicosocial laboral?
- ¿Qué se entiende por entorno de trabajo saludable?
- ¿Cuál es la función de la SST frente al riesgo psicosocial?
- ¿Cuál es la utilidad de comprender el riesgo psicosocial y su incidencia en la salud de los empleados?
- ¿Qué beneficios le trae a la empresa realizar un estudio de riesgo psicosocial laboral?
- ¿Cuál es el área de mayor riesgo para los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.?
- ¿Qué medidas preventivas o correctivas deben tomarse para hacerle frente a esta situación y garantizar el bienestar de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial a nivel de estrés, extralaborales e intralaborales que inciden en la salud de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta.

2.2 Objetivos Específicos

- Tamizar, a través de los resultados obtenidos de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales por parte de una profesional autorizada, los factores que inciden en la salud física, mental y social de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.
- Ponderar los factores de riesgo psicosocial según su criticidad.
- Sugerir estrategias de intervención para el mejoramiento del entorno laboral de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.

3. Justificación y delimitación

3.1 Justificación

La salud es definida por la OMS más allá de la concepción tradicional y limitada que planteaba que ésta era la simple ausencia de enfermedad, afirmando que la salud es un estado pleno de bienestar en las dimensiones física, mental y social del ser humano (OMS, 1948). Definición fundamental a la hora de evaluar los factores de riesgo, factores protectores, limitantes, áreas de oportunidad y el crecimiento potencial del talento humano al interior de una organización, pues es el espacio laboral donde los seres humanos suelen desarrollarse en todas sus dimensiones, ya que es donde mayor tiempo vital se invierte, lo cual le convierte en un espacio entretejido con el proyecto de vida, y por ende en un pilar fundamental en la autorrealización y el pleno desarrollo del ser. Cabe afirmar entonces que este es un espacio lleno de oportunidades y proyectos potenciales por desplegar, pero también es el lugar en el cual hay

mayor exposición a factores de riesgo para la salud, exigiendo así el diseño de estrategias de protección y salud mental.

Los factores de riesgo psicosocial son entonces potenciales generadores de daño a la salud integral, que bien pueden devenir en una alteración y desequilibrio de los recursos psíquicos y físicos de los sujetos, y por ende en la capacidad de estos para manejar y responder adecuadamente a las demandas laborales, razón por la cual decide aplicarse la batería de Riesgo Psicosocial en la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. buscando con ello identificar los factores de riesgo y las áreas potenciales de mejoramiento, con el fin de abordarlas desde una mirada integral se generará una mejora general en el entorno de trabajo y el clima laboral, aumentando la eficacia frente a la claridad en las tareas y los requerimientos empresariales, lo cual a su vez devendrá en mejorías generales y productivas para la compañía y evitará el síndrome de burnout en los empleados, fortaleciendo además su sentido de pertenencia, satisfacción laboral y alineación con los valores de la empresa.

Esto a nivel social también tiene una gran importancia, y es que desde las lógicas capitalistas y de consumo, los factores de riesgo psicosocial pueden quedar invisibilizadas en nombre de la producción y la eficacia. Sin embargo, es tarea de los profesionales, de la mano de la disciplina de SST entrar a analizar lo humano de la compañía, indagando, explorando, analizando, integrando, concluyendo y diseñando estrategias que permitan hacer frente de la mejor manera posible a las problemáticas detectadas, en función del mejoramiento continuo del entorno laboral, velando así por la salud integral de los miembros de la empresa.

Es fundamental en este punto tener presente que las compañías funcionan a modo de engranaje, pues pertenecen a la dinámica de un sistema social, teniendo así roles definidos e interdependientes que llevan dentro de sí transacciones simbólicas, características organizaciones del tiempo; del empleo; de la organización per-sé; aspectos individuales y de las tareas a realizar. Es por esto por lo que, al verse afectado un elemento, todos los demás también sufrirán modificaciones a modo de efecto dominó. Aquí se hace inminente comprender el impacto del riesgo psicosocial en todos los niveles de la empresa, para así abordarlos desde una mirada integral, psicosocial y con enfoque de SST que permitan una correcta intervención y/o acompañamiento de los factores identificados, mejorando el funcionamiento pleno de la misma.

3.2 Delimitación

La empresa donde se realiza la presente investigación en torno al riesgo psicosocial se llama MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. la cual fue fundada por Javier Moreno Jaramillo en el municipio de sabaneta (Antioquia) en 1993 y se encuentra ubicada en la calle 77 a sur No. 45-60, dedicada en sus inicios a la transformación de láminas de hierro en perfilaría. En la actualidad, la empresa es metalmecánica, y cuenta con un amplio cuerpo corporativo entre administrativos, que consta del área de calidad, gestión humana, gerencia, compras y almacén, ingeniería y contabilidad; y operadores, dentro de los cuales se encuentran los soldadores, mecánicos, auxiliares y eléctricos. La batería de riesgo psicosocial es aplicada por una psicóloga especialista en SST con licencia, autorizada al total de los empleados de la compañía, grupo poblacional compuesto por 10 administrativos y 12 operativos, insumo que es utilizado para el ejercicio académico del presente informe. La delimitación de tiempo para la realización de la presente investigación es entre abril y junio del año 2019.

3.3 Limitaciones

Las limitaciones presentes en la presente investigación giran en torno al tema tiempo y el tema dinero, ya que debido a las responsabilidades de cada una de las investigadoras el desplazamiento constante a la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S se dificultó en gran medida.

En segunda, está el hecho de que hay una cantidad importante de contenido con información valiosa alrededor de este tema en el idioma inglés, lo cual ha significado una barrera de lenguaje para la construcción enriquecida del marco teórico, y aunque se han realizado los esfuerzos necesarios para su comprensión y utilización, esto ha generado una tercera limitación, y es la del tiempo disponible, que es en esencia reducido.

4. Marcos de Referencia

4.1 Estado del arte

La exposición a los factores de riesgo psicosocial se ha hecho más intensa y reiterativa, obligando al mundo laboral a preguntarse por los nuevos retos que esta oleada global trajo consigo, haciendo necesaria la identificación, evaluación e intervención de dichos factores de

riesgo psicosocial, logrando aminorar o prevenir las consecuencias en la salud de los empleados y a su vez el impacto económico que dicha situación conlleva para la empresa (Moreno, 2011).

Es por esta necesidad creciente que cada vez más las empresas se preocupan por brindar un entorno laboral saludable, pues el medio les exige que se piensen a sí mismas y realicen los cambios necesarios a nivel organizacional. Tal como lo plantean Camacho & Mayorga (2017) las empresas pueden generar sin ser conscientes de ello, un mal clima laboral al no tener en cuenta aspectos como la infraestructura inadecuada, el liderazgo autocrático, la precarización laboral o políticas internas inadecuadas, exponiéndose a sí mismas a correr con altos costos operacionales.

Camacho & Mayorga (2017) plantean además que es de vital importancia para las empresas el activar protocolos con el fin de identificar las áreas de mejora que ellas mismas deben proveer, o bien, para aminorar dinámicas que podrían darse por el inadecuado manejo de sus políticas o por su ausentismo frente a dichas problemáticas, tales como acoso laboral, discriminación, etc. Teniendo entonces el reto de fomentar desde sus cimientos la inclusión y la amplitud en la mirada organizacional, incluyendo políticas de protección, integración, igualdad y respeto por la diversidad en sus valores institucionales, su reglamento interno, su misión y su visión.

Así como se ha hablado de la importancia de identificar el riesgo psicosocial y actuar sobre él para mejorar la calidad del entorno laboral, también se ha puesto en diálogo la necesidad de la prevención del riesgo psicosocial (Benavides, y otros, 2002), donde se han tenido en cuenta dos aspectos. En primera instancia, el identificar la dosis y medirla, siendo este un concepto aplicable a los factores de riesgo en general (Benavides, Castejón, Mira, Benach, & Moncada, 1998); y en segunda, comparar este valor obtenido con un valor de referencia previamente establecido para así poder establecer si deben desplegarse o no estrategias de intervención (Benavides, Benach, Castejón, Mira, & Serra, 2001) sin embargo, en este punto es importante resaltar que la prevención es un tema que atraviesa grandes retos en la actualidad, pues los métodos y procedimientos para la identificación del riesgo psicosocial siguen presentando problemas en el tema de validez, adicional no existen aún valores de referencia estandarizados que posibiliten tomar decisiones en nombre de la prevención. (Kristensen, 1996).

Quispez (2016) realizó en la ciudad de Lima un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen donde descubrió que los factores de riesgo psicosocial más relevantes que afectan el

desempeño laboral son las altas exigencias psicológicas que requieren los diferentes puestos de trabajo, la sensación de inseguridad frente a una situación que desborda los recursos propios, la ausencia de apoyo social y redes de acompañamiento que permitan la descarga y el esparcimiento, el liderazgo autocrático como invisibilización del ser y alienación de los empleados, la doble presencia, entendiendo esto como dos sitios que exigen altos niveles de responsabilidad de la misma persona, por ejemplo, la empresa y el hogar, que sobrecargan la capacidad de control y manejo del sujeto y lo llevan a experimentar el síndrome de Burnout, por último, aparece la insatisfecha necesidad de estima como un factor de riesgo psicosocial ligado al proyecto de vida y la autorrealización, que al no verse satisfecho afecta en diferentes escalas la eficacia, la autonomía y el autoestima del sujeto.

Otro tema que emerge con fuerza es el del estrés laboral, ya que se ha demostrado que genera efectos negativos en la salud personal y organizacional. Osorio & Cárdenas (2017) realizaron en Bogotá un estudio de revisión donde en torno a los efectos del estrés en las organizaciones, para lo cual analizaron 62 artículos, concluyendo que el estrés, entendido como el resultado existente entre la interacción de las demandas del mundo exterior frente a las habilidades de control interno del sujeto, juega un papel importante en el descenso de factores fundamentales a nivel empresarial, tales como la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y una adecuada respuesta a programas de motivación y recompensa por esfuerzo, así como a la emergencia de enfermedades de tipo músculo-esquelético, pérdida de la sensación de control frente a las demandas laborales y disminución de recursos de afrontamiento personal.

Conclusión que se relaciona directamente con el trabajo realizado por Díaz (2011) donde estudia el estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial a modo de artículo reflexivo, exponiendo la Resolución 2646 de 2008 que brinda los parámetros de identificación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral en relación con el estrés ocupacional y las repercusiones que éstos tienen a nivel de salud en los empleados. Para esto se apoya en el apartado de patologías derivadas por el estrés laboral de la tabla de enfermedades profesionales realizada por el Ministerio de Protección, exponiendo que las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, la evaluación, la prevención, la intervención y el monitoreo de estos riesgos psicolaborales, siendo entonces responsabilidad del empleador velar por la salud integral de sus trabajadores, siendo sancionado por el incumplimiento de esta

obligación conforme a lo dispuesto en los literales a y c del artículo 91 del Decreto-Ley 1295 de 1994.

En este orden de ideas se hace importante traer a colación el estudio realizado por, Toro, Londoño, Sanín & Valencia (2010), quienes llevan a cabo en la ciudad de Medellín una revisión crítica de literatura vinculada con los factores psicosociales en el entorno laboral, creando una enriquecedora discusión alrededor de las diferentes concepciones de riesgo y del contenido psicosocial que poseen, realizando una diferenciación clara entre factor psicosocial, protector psicosocial y riesgo psicosocial, teniendo presente todo el tiempo la importancia de la mirada contextual tanto del espacio de trabajo como de los empleados que lo habitan, dándole una real incidencia al efecto que genera sobre los sujetos tanto los factores positivos como los negativos de la organización per-sé, de la persona y su vida extralaboral. En este punto es importante resaltar el hecho de que la legislación colombiana viene preguntándose por la salud física y mental desde una mirada integrativa hace poco más de treinta años, y frente a esto ha generado distintas legislaciones, dentro de las cuales se destacan las más importantes y representativas: Ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Ley 100 de 1993, Decreto 1295 de 1994, Decreto 1832 de 1994, Ley 1010 de 2006, y la ya mencionada Resolución 2646 de 2008 que plantea un conjunto de pautas específicas y criterios evaluativos para el diagnóstico y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo.

En la ciudad de Bucaramanga se hizo una investigación para evaluar los factores de riesgo psicosocial existentes en 90 de los operarios de la empresa Distraves S.A, evaluando para ello cinco áreas, que fueron, el contenido de las tareas que realizaban, las relaciones humanas dentro de la corporación, la organización del tiempo laboral, la gestión del personal y todas aquellas alteraciones psíquicas o físicas relacionadas con situaciones estresantes derivadas del entorno de trabajo. Donde se encontró que la mayor área de riesgo psicosocial en esta empresa es la del manejo del tiempo, pues las obligaciones laborales no les dejaban tiempo para alimentar sus otras dimensiones humanas, dejando de lado los espacios familiares, de esparcimiento, recreación y vida social en general, haciéndose evidente entonces la importancia de implementar medidas correctivas y preventivas respecto a esta área que permita mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de los empleados (Puentes, 2012).

Por otro lado, Henry & Neffa (2019) realizan un estudio en el que exponen las principales investigaciones el riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina, ofreciendo una mirada amplia sobre el estado actual de este tema en dicho país, dejando también los retos y desafíos pendientes. Dentro de esta investigación, emerge como aporte esencial el hecho de que en la actualidad los trabajos requieren cada vez una menor exigencia física y una mayor exigencia emocional, social y psíquica, por lo que cada vez menos se presentan lesiones físicas clásicas, y cada vez más aparecen padecimientos como el estrés, el burnout, la fatiga crónica, la violencia y el acoso laboral, la depresión, los trastornos de sueño, las adicciones, entre otras condiciones que se acrecientan en a un nivel preocupante y exigen del medio estudios que posibiliten la comprensión y prevención de estas problemáticas.

En esta misma línea, Matabanchoy S. M. (2012) realiza un artículo de revisión en torno a la salud en el trabajo en Argentina, en el cual concluye que los colaboradores o empleados son hoy en día la fuente primaria de toda organización pues ellos son la base de la competitividad y la estabilidad económica de la misma, y la mejor manera de invertir en este capital humano es brindarles óptimas condiciones de salud. Adicional trae a colación una idea importante, y es el hecho de que las organizaciones son el contexto de sus empleados, y por ende una empresa saludable que brinde bienestar y calidad de vida a sus empleados estará garantizando esta variable motivacional en su cuerpo corporativo, siendo fundamental para esto las promociones de salud, la legislación en salud laboral, el rol del psicólogo organizacional desde la SST y la constante evaluación y prevención del riesgo psicosocial.

En Venezuela se realizó un estudio preguntándose acerca de las nuevas dinámicas laborales que ha traído la modernidad, y con ello si esto ha generado que los riesgos que se generen en el entorno laboral sean distintos también. En esta investigación se encuentra que los factores psicosociales se han tornado fundamentalmente importantes en los últimos años a partir de múltiples estudios realizados en torno al estrés laboral y al impacto social y económico que éste ha tenido a nivel empresarial y humano, exponiendo que con el aceleramiento que estos nuevos tiempos han traído, los empleados han caído en lógicas desgastantes y exigentes a nivel laboral, que han devenido en tasas cada vez más altas de ansiedad, estrés crónico, depresión, fatiga, úlceras de estómago, enfermedades autoinmunes, alergias, contractura, trastornos psicosomáticos y cardiovasculares y dolores de espalda que se deben en gran medida a la

exposición a riesgos psicosociales en el trabajo alterando la salud, y haciendo cada vez más necesaria la presencia de un profesional de SST que se encargue a reparar y prevenir este tipo de daños a la salud (Rodríguez, 2009).

En Chile se realizó un estudio de riesgo psicosocial a 782 funcionarios de un hospital pediátrico de alta complejidad, la razón es que se ha encontrado que en los sectores relacionados con atención al público se han presentado niveles particularmente altos de riesgo psicosocial y afecciones a la salud derivados del mismo, sobre todo en áreas de la salud. Aquí se encontró que la exposición prolongada a los factores de riesgo de esta índole ha devenido en enfermedades mayoritariamente cardiovasculares, osteomuscular y mentales. Este estudio se basa en dos modelos de riesgo psicosocial que son: el modelo Demanda/Control/Soporte de Karasek y Theorell y el modelo Desbalance Esfuerzos-Recompensas de Johannes Siegrist, los cuales evalúan las situaciones laborales que generan estrés en los empleados a nivel organizacional, exponiendo además que el primer modelo (Karasek y Theorell) señala que los empleados expuestos a demandas psicológicas altas anudadas a una escasa latitud decisional llevará a los sujetos a vivenciar tensión psíquica, situación que sostenida en el tiempo y sin un adecuado soporte social podrá decantarse en una enfermedad mental. Por otro lado, el segundo modelo plantea que las personas ponen todo su esfuerzo en una actividad esperando recibir una recompensa, por lo que cuando estas dos variables se desbalancean y la persona invierte más esfuerzo que la recompensa que recibe, se generarán emociones negativas que pueden ser precursoras de patologías físicas o mentales (Ansoleaga, 2015).

Siguiendo la misma línea, Gil-Monte (2012) realiza un estudio en el cual rastrea los cambios que han ocurrido en las últimas décadas en el entorno laboral y el diseño del trabajo en el entorno organizacional, planteando que sobre estos dos componentes inciden variables sociodemográficas, tecnológicas, políticas y económicas que con los cambios acontecidos en ellas han dado origen a nuevos riesgos psicosociales que afectan la salud y el bienestar de los empleados, ya que incrementan el nivel de estrés laboral. En su estudio, él presenta los nuevos riesgos, las consecuencias que éstos han traído y algunas recomendaciones para prevenir el daño y promover estrategias de salud en el trabajo con el fin de mejorar los niveles de salud pública al interior de la organización. Adicional brinda datos importantes acerca de la prevalencia de los riesgos psicosociales y las consecuencias que éstos han dejado en la población europea, deja

algunas recomendaciones para actuar frente a estos riesgos y promover un entorno de trabajo saludable, y delimita la importancia del rol del psicólogo organizacional con conocimiento de la SST para garantizar la salud pública al interior de la población empresarial.

Cabe concluir entonces que de la Salud Ocupacional o la SST se viene hablando hace un buen tiempo, pero éste se había centrado en los riesgos físicos, químicos, arquitectónicos, eléctricos, etc. Dejando de lado el riesgo psicosocial, que de hecho, fueron definidos y delimitados recientemente y que han cobrado una gran importancia en los últimos años, pues además de que las condiciones y dinámicas laborales han cambiado (cada vez más los puestos de trabajo demandan altas exigencias mentales, sociales y emocionales y cada vez menos se demandan actividades del orden físico) y con ellas también los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los empleados, haciendo inminente la intervención de la SST con énfasis en lo psicosocial, se ha evidenciado que el riesgo psicosocial tiene una alta incidencia en la vivencia de enfermedades biológicas y mentales graves e incapacitantes. A esto se le suma el hecho de que económicamente ha quedado demostrado que las compañías pierden una gran cantidad de dinero al realizar las evaluaciones de riesgo laboral únicamente por cumplir, y tienen grandes ganancias al momento de invertir con fuerza en el bienestar y la calidad de vida de sus empleados, pues esto deviene en mejores resultados laborales y por ende una mayor capacidad competitiva en el mercado laboral y una mejor estabilidad financiera.

4.2 Marco Teórico

Salud y seguridad en el trabajo

En Colombia, el proceso de normativización de la salud laboral inicia con Rafael Uribe Uribe, que inspirado por la evolución que tuvo Europa en el siglo XIX en términos de salud en el trabajo planteó durante una conferencia en la capital Bogotá en 1904 la importancia de tener presente esta emergente temática, desarrollando la idea de crear Leyes reguladoras alrededor de los accidentes laborales en función de la protección de las personas trabajadoras (Cruz, 1997). Esta situación anudada a las protestas obreras emergentes en Colombia durante el siglo XX que luchaban por mejorar las condiciones laborales exigiendo mejor remuneración, reducción de las jornadas laborales, mejoramiento de las condiciones de vivienda, asistencia médica y mejoras generales en la calidad de vida, en pocas palabras, era una lucha para la humanización del campo laboral (Molinares & Roberto, 2013).

En 1915 se aprueba la Ley 57 en el Congreso, la cual dicta la obligación de la reparación integral a los obreros por accidentes laborales a empresas de determinadas áreas, tales como acueductos públicos, alumbrado público, ferrocarriles y trabajo en minas. Sin embargo, existía una gran limitación: únicamente estaban obligadas las empresas cuyo capital alcanzara un alto monto de dinero que pocas compañías poseían, por lo que la mayoría de los empleados. Seguían sin protección alguna (Díaz & Rentería, 2017).

De ahí en adelante comienza el desarrollo de la salud ocupacional, dando como resultado que en 1918 saliera la Ley 46 a normativizar la salubridad pública para la clase proletaria; en 1921 aparece la Ley 37 que trae consigo el seguro de vida colectivo para empleados; en 1934 aparece la Ley 10 donde se reglamenta la enfermedad profesional, vacaciones, contratación laboral y cesantías; en 1934 se crea la oficina de Medicina Laboral; en 1935 se establece la legislación laboral y se comienza a conversar con fuerza alrededor de los riesgos laborales; en 1938 aparece la Ley 96, por la cual se crean los Ministerios de Previsión Social, Trabajo, Economía Nacional y de Higiene; en 1945 se establece la Ley 6 que legisla la salud ocupacional, siendo específicamente la primera Ley sobre normas de salud ocupacional, regulando así las jornadas laborales, el descanso dominical, la retribución salarial y las cesantías.

Este proceso continúa en 1946 con la Ley 90 por la cual se funda el Instituto Colombiano de Seguros Sociales; en 1950 se expide el Código Sustantivo del Trabajo con el cual se regula la jornada laboral, las prestaciones y el descanso obligatorio (Henaó, 2010). Posteriormente en los años sesenta con el fin de prevenir y reducir la incidencia de los factores generadores de afecciones o enfermedades del orden laboral, se unen el Ministerio de Trabajo, la Seguridad Social y de Salud y la OIT para estructurar el Servicio Nacional de Aprendizaje, para, con ello, lograr garantizar un entorno de trabajo sano (Díaz & Rentería, 2017). En 1964 a través del Decreto 3170 emerge el Reglamento del Seguro Social, siendo éste obligatorio para enfermedades profesionales y accidentes de trabajo en el sector público; en 1979 llega la Ley 9 que comienza a hablar de prevención y de aseguramiento de la salud física en el entorno laboral, teniendo en cuenta múltiples riesgos tales como manejo químico, radiación y agentes mecánicos; en 1983 con el Decreto 586 emerge el Comité Nacional de Salud Ocupacional con el objetivo de diseñar, evaluar y aplicar de manera periódica y permanente los programas de salud ocupacional (García, 2008); en 1984 aparece el Decreto 614, por el cual se modifica dicho Comité y se

establece a los empleadores la obligación de crear programas integrales de salud ocupacional a nivel organizacional, y, con el fin de regular esta medida, se crean los comités Paritarios de Salud Ocupacional para supervisar y promover dichos programas en las empresas. Es justo en este punto donde se comienza a considerar el riesgo psicosocial, aún sin normativizarse (Díaz & Rentería, 2017).

Posteriormente aparece en 1989 la Resolución 1016 por la cual se reglamentan los programas empresariales obligatorios por parte de los empleadores en tema de salud ocupacional, incluyendo dentro de ellos los programas de medicina preventiva y medicina del trabajo, seguridad e higiene industriales. Esta Resolución se ve ampliada en el 2008 con la Resolución 2646 donde se integra el riesgo psicosocial. Es importante traer a colación que, tras la constitución de 1991, emerge la Ley 100 de 1993 por la cual se establece el Sistema de Riesgos Profesionales que es en sí mismo un conjunto de reglas y procedimientos que tienen como fin prevenir y preservar al empleado de los efectos negativos derivados de su labor. En el 2012 la Ley 1562, donde el sistema de Riesgos Profesionales se transforma en el Sistema de Riesgos Laborales, esto con la intención de ampliar la cobertura, teniendo presente no solo aquellos empleados que por obligación han de estar afiliados al sistema, sino también a aquellos trabajadores informales que de manera voluntaria decidieran afiliarse a él, adicional se incluyeron dentro del riesgo laboral todas las afectaciones que sufrieran los empleados en ejercicios sindicales (Díaz & Rentería, 2017). Y es aquí precisamente donde el programa de Salud Ocupacional pasa a ser reemplazado por el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST), siendo reglamentado en el 2014 con el Decreto 1443, el cual erige un manual para implementar la SST a nivel organizacional en todo el país. En el 2015 el gobierno nacional decide unificar todas las normas laborales existentes en un Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, por lo que todo el contenido del Decreto 1443 queda unificado en el libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 del Decreto 1072 del 2015, a través del cual se supervisan y reglamentan las competencias del Ministerio de Trabajo y se regulan temas como la jornada de trabajo complementario, las juntas de calificación, las relaciones laborales de carácter individual, las vacaciones y los riesgos laborales (Sánchez, 2016).

Cabe decir entonces que la Seguridad y salud en el trabajo (SST) es una actividad que integra las distintas disciplinas laborales y la dimensión social del ser en su totalidad,

enfocándose en promover y proteger la salud desde una mirada holística, es decir, en el ámbito físico, mental y emocional en el entorno laboral, a través de proyectos y campañas de control y prevención de enfermedades y accidentes laborales. Por su parte, la OIT (2011) define la SST como:

Una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. La salud en el trabajo conlleva la promoción y el mantenimiento del más alto grado de salud física y mental y de bienestar de los trabajadores en todas las ocupaciones. (p1)

Planteando así que la SST debe ser contextual y tener en cuenta no únicamente al individuo sino también a la red social que lo contiene, es decir, a la empresa en general, pero también a las comunidades cercanas y al medio ambiente, trascendiendo la mirada individualista que maneja a un ser humano desconectado de los demás entornos que lo constituyen. Adicional, la OIT refiere que la SST tiene una alta responsabilidad en la prevención, el control, la evaluación, la identificación y la intervención de las diferentes dificultades que surgen en el entorno laboral.

Habiendo delimitado el significado de la SST, cabe resaltar el hecho de que los nuevos requerimientos de la OIT y las modificaciones surgidas a nivel internacional llevaron a que el Ministerio de Trabajo reglamentara y guiara a través de un documento a las empresas en el diseño y ejecución de un sistema que trascendiera el simple cumplimiento de los requisitos y estatutos legales, y se asegurara de brindar un entorno de trabajo saludable a través de la implementación de medidas reales en función de la protección del empleado (Sánchez, 2016). Lo cual va en función del sentido real de estas políticas, que fueron creadas tras años de transformaciones con el fin de proteger la salud del empleado y brindarle todas las garantías posibles para mejorar su calidad de vida.

Riesgo psicosocial

Para empezar, se hace importante definir la generalidad del término riesgo. Para ello se trae a colación la delimitación realizada por Herrera (2005) , que hace un diferenciación importante entre los conceptos de riesgo y peligro, entendiendo que este último se comprende como aquella probabilidad inserta en el entorno laboral de que ocurra un accidente o se genere una patología, mientras que el concepto de riesgo es entendido como aquella posibilidad de daño bajo

circunstancias específicas en el lugar de trabajo, a su vez, los objetos físicos, los fenómenos, los elementos o las sustancias que potencialmente puedan afectar o alterar la funcionalidad del sujeto son considerados riesgos, y la probabilidad de que esto ocurra o no dependen de que éstos elementos sean suprimidos o regulados.

Teniendo clara esta noción, es importante mencionar que los riesgos laborales tienen distintos orígenes. En primera, existen los riesgos derivados de las condiciones de seguridad de la organización del centro laboral o del proceso productivo como tal, además de equipos y maquinarias; en este punto, es importante mencionar que las deficiencias o alteraciones en las instalaciones de la compañía podrían ocasionar incendios, golpes, caídas, contactos y alteraciones eléctricas, entre otros accidentes. En segunda, están los accidentes que tienen los agentes físicos como fuente de origen, es decir, que en este caso la fuente del riesgo está en las distintas manifestaciones de la energía en el sitio de trabajo; este tipo de riesgo se clasifica en riesgo de tipo mecánico, como el uso de maquinaria; riesgo de tipo calorífico y riesgo derivado de diferentes tipos de energía, como la radiación, el ultrasonido y las radiofrecuencias. En tercera están los riesgos originados por agentes químicos, que implican una exposición a agentes tóxicos y contaminantes en cualquier estado de la materia, tales como sustancias corrosivas o irritantes.

El cuarto tipo de riesgo es el que se deriva de la organización y adaptación al puesto de trabajo y que por ende tienen un origen subjetivo e interno, aquí puede suceder por ejemplo una mala organización en los turnos de trabajo o un inadecuado proceso de adaptación a los instrumentos laborales, tal como la silla de oficina o el computador. Tras este viene el riesgo psicológico, que deviene de la influencia que tiene el trabajo sobre el sujeto, por lo cual depende intrínsecamente de las características personales de cada individuo, aquí puede aparecer la insatisfacción laboral, la carga de trabajo, el agotamiento, el estrés, la fatiga, depresión o incluso enfermedades de tipo nervioso. Por último, está el riesgo derivado del factor humano, que se encuentra ligado ya sea a la intervención o práctica irresponsable de algún sujeto, o bien por la ausencia de prácticas de seguridad en el desarrollo de alguna actividad laboral que implica un riesgo, abriendo la posibilidad de que se genere un accidente (Díaz P. , 2015).

El ejercicio de cualquier actividad laboral es una necesidad latente en la actualidad, siendo ésta fuente de bienestar para el ser humano, pero a su vez siendo una actividad que implica la exposición del sujeto a riesgos que pueden afectar gravemente su salud, ya sea en

términos de exposición o manipulación de alguna sustancia peligrosa que puede incidir negativamente en el bienestar del empleado ya sea a corto, mediano o largo plazo. O bien en términos de que la labor por sí misma implique un desgaste físico o psíquico, lo cual conlleva a un aumento en la probabilidad de sufrir algún tipo de patología psíquica y/o enfermedad física, como por ejemplo desarrollar un síndrome grave de estrés e insatisfacción general que puede potenciar una enfermedad cardiovascular. Sin embargo, como ya se planteó, el trabajo también es fuente de bienestar, por lo que la pérdida de la capacidad de trabajar o del trabajo en sí mismo puede generar también daños en la salud de la persona. En este punto, es importante mencionar que hay dos maneras fundamentales de proteger la salud, que son: la prevención y la curación. Esta última es la menos deseada de las dos, pues implica una intervención posterior a la emergencia de la enfermedad, mientras que la prevención se basa en la protección de la salud antes de que ésta se extinga, siendo entonces la manera ideal de actuar desde el punto de vista humano, económico, social y legal (Díaz P. , 2015).

El riesgo psicosocial laboral es comprendido como la posibilidad latente que abren ciertas situaciones laborales de generar un daño detrimento importante a la salud de los trabajadores en el ámbito social, físico o mental (Moreno, 2011). Cabe afirmar entonces que el riesgo psicosocial no puede considerarse como un simple conflicto aleatorio, ya que se presenta en el momento en que distintos factores que pueden desencadenar hechos o situaciones que devienen en un daño grave en la salud del empleado se unen, generando así también repercusiones de distinta índole en la organización. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014). Puede decirse entonces que el concepto de riesgo psicosocial nace de una concepción biopsicosocial de la salud, tal como la propone la OMS, en todos los ámbitos del ser humano, siendo de gran importancia el entorno laboral, donde cobra una relevancia fundamental no solo el factor cuerpo sino también el factor psique con todo lo que éste contiene (Toro, Londoño, Sanín, & Valencia, 2010).

El riesgo psicosocial es definido por Meliá, Nogareña, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia (2006) como

Aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores —por exceso, por defecto o por configuración— adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación

laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. (p. 17)

Esta definición trae a colación un aporte importante a considerar en el tema de evaluación de riesgo psicosocial, y es el hecho de que en el entorno laboral una situación puede convertirse en un riesgo tanto por su presentación en exceso como en defecto. Asimismo, las características, cualidades, estilo, forma y contexto de dicha realidad son las que la determinan como riesgosa o no. Lo cual deja de manifiesto el hecho de que identificar un riesgo psicosocial es una tarea compleja, que requiere de un estudio minucioso y el adecuado desarrollo de pautas precisas que referencien de manera clara el riesgo psicosocial para su apropiado reconocimiento, y más cuando el factor subjetivo del empleado y su percepción de las situaciones son vectores determinantes en la codificación de una situación como riesgosa o no, pudiendo suceder entonces que una circunstancia que para la mayoría no implicaría ninguna afectación, para un sujeto se experimentaría como un riesgo psicosocial (Villalobos, 1999).

Otra de las definiciones, bastante relacionada con las descripciones ya señaladas en torno al riesgo psicosocial, la traen Toro, Londoño, Sanín & Valencia (2010), quienes enfatizan en la necesidad de contar con una definición clara y precisa de un concepto que permita contemplar y delimitar sus alcances, si lo que se desea es diseñar instrumentos para la evaluación y el diagnóstico de dicho elemento, y más si es un factor psicosocial, ya que éste tiene una alta variabilidad, pues depende en primera instancia de los factores subjetivos del individuo, así como una gran incidencia del contexto donde éste se encuentra inserto y a su vez, componentes relacionados directamente con la realidad y las construcciones colectivas, es por ello que tratar los riesgos psicosociales es mucho más complejo que tratar los riesgos químicos, biológicos o físicos.

Es así como este equipo plantea que toda definición de riesgo psicosocial debe tener una distinción clara entre factor psicosocial, riesgo y factor protector, ha de tener una delimitación clara; debe distinguir entre un riesgo objetivo y uno subjetivo; debe delimitar el hecho de que la existencia de los riesgos no se limita al entorno laboral, pero que los que se dan en este entorno tienen ciertas particularidades que han de ser nombradas y, debe también contemplar diferentes efectos posibles más allá del compromiso ya más que planteado con la salud, exponiendo que también es de gran importancia tener en cuenta aspectos como el desgaste cognitivo y

emocional, el desarrollo o menoscabo de las habilidades sociales y/o el deterioro aptitudinal. (Toro, Londoño, Sanín, & Valencia, 2010)

Factores de riesgo psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial son elementos que poseen diferentes niveles de probabilidad de generar algún tipo de daño de cualquier tipo y no necesariamente uno grave (Moreno, 2011). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea la complejidad de la definición de los factores psicosociales, exponiendo que éstos representan un conjunto amplio de las percepciones y las vivencias del empleado, razón por la cual abarcan múltiples aspectos. Así, la OIT afirma que los factores psicosociales en el entorno laboral se generan en la interacción entre el trabajador y su medio ambiente, las condiciones empresariales, la satisfacción del empleado en su puesto, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus creencias, su cosmovisión y sus vivencias personales fuera del trabajo, todo lo cual genera a través de su percepción y organización de la información puede influir en el rendimiento, la satisfacción, la motivación y la permanencia del empleado (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Así como los riesgos tienen una clasificación establecida que facilita su comprensión y manejo, los factores de riesgo también tienen la suya. En este apartado se procederá a su exposición. Para ello se ha seleccionado la clasificación que hace Herrera (2005), quien cataloga los factores de riesgos en diez categorías. La primera de ellas es el factor de riesgo fisicoquímico; en este conjunto se adscriben todos aquellos elementos, fenómenos, materiales, objetos, sustancias o fuentes emisoras de calor que en circunstancias especiales de combustión pueden tornarse en incendios o detonaciones y causar daño físico al sujeto y pérdida material y humana a la compañía. Este factor de riesgo puede darse por diversas razones, dentro de las cuales están el simple hecho de que en el sitio de trabajo haya sustancias químicas reactivas o combustibles, o bien, el que se almacenen en el mismo sitio físico elementos incompatibles en términos químicos (Herrera, 2005).

El segundo grupo es el factor de riesgo biológico, en este grupo se encuentran todos aquellos componente, objetos u organismos presentes en el sitio de trabajo que, al ingresar en contacto con el organismo pueden devenir en reacciones alérgicas, infecciones, intoxicaciones, patologías virales y contagiosas. Aquí hay algo importante, y es el hecho de que los ambientes calientes, húmedos y cerrados son entornos que favorecen en gran medida la proliferación de las

bacterias, por lo que las personas que se desempeñan en sitios como laboratorios, carnicerías, centros veterinarios, hospitales, entre otros sitios, son más propensas a contraer algún tipo de enfermedad infectocontagiosa. La probabilidad de contagiarse aumenta si además de la propensión del entorno laboral, la persona manipula jeringas, bisturí, residuos o desechos de animales, desperdicios, entre otros, pues éstos son elementos de alto riesgo que implican que la persona tenga un exigente y controlado protocolo de higiene personal (Herrera, 2005).

El tercer conjunto es el del factor de riesgo ergonómico, que se refiere a todos los elementos que condicionan el espacio y que se relacionan con la adecuación del entorno laboral para la correcta ejecución de las tareas a desempeñar de acuerdo con cada perfil. Siendo así, los elementos de riesgo en esta categoría tienen que ver con los implementos de trabajo, tal como el puesto de trabajo en sí mismo (silla, escritorio, mouse, entre otros elementos), herramientas pesadas que pueden generar un sobreesfuerzo y posturas prolongadas o movimientos bruscos e inadecuados que podrían devenir en lesiones, desgaste osteomuscular y/o fatiga muscular (Herrera, 2005).

La cuarta categoría es la del factor de riesgo químico, compuesto por aquellos elementos o sustancias que generan intoxicación, lesiones a nivel sistémico y/o quemaduras de acuerdo al tiempo y al nivel de exposición en el ser humano al momento de entrar en contacto con el organismo, ya sea por vía respiratoria, contacto directo, absorción o ingestión, generando diferentes afectaciones con distintos niveles de gravedad (Herrera, 2005). Este factor de riesgo puede constituirse a la vez en un factor de riesgo psicosocial, ya que las sustancias neurotóxicas pueden generar en el sujeto pérdida o afectación en el área cognoscitiva, alteraciones en el sueño, en la concentración, en la percepción, en el manejo sensoriomotriz, así como fatiga, alteraciones afectivas, la ansiedad, irritabilidad y alteraciones en el comportamiento normal del individuo (Olivo & Castellanos, 2010).

En quinto lugar, se encuentra el factor de riesgo físico, que es comprendido como aquel riesgo potencial que depende de las cualidades biológicas del cuerpo humano en relación con su contexto laboral. Por ello, aquí entra en juego el ruido ambiental, la carga física, la iluminación inadecuada, la radiación, la temperatura demasiado baja/elevada, entre otros factores que alteran la composición física del cuerpo (Herrera, 2005). En este grupo también se ha encontrado relación con el factor de riesgo psicosocial, ya que la exposición de un empleado a alteraciones térmicas, incomodidades acústicas, vibraciones, etc. Afectan de manera directa el sistema

nervioso y/o la composición celular del organismo, alterando el sistema emocional y cognoscitivo, la atención, la concentración y todo el procesamiento de la información en general (Olivo & Castellanos, 2010).

El factor de riesgo arquitectónico se posiciona como la sexta categoría. Aquí se encuentran todas aquellas características de conservación, diseño, edificación y desgaste del lugar de trabajo, que pueden llevar a generar daños en los empleados, o bien a obstaculizar el adecuado desempeño de sus labores ocasionando pérdidas económicas para la empresa. En este apartado se encuentran las alteraciones como andamios o muros defectuosos, mal estado de las baldosas, escaleras y/o barandas, ausencia de piso antideslizante si la labor lo requiere, escasez de orden y ausencia de aseo, señalización inexistente o inadecuada y/o sistemas de puertas y ventanas deficientes (Herrera, 2005).

Como séptima posición se encuentra el factor de riesgo eléctrico, que se refiere a todos los elementos relacionados con el sistema eléctrico, es decir, todos aquellos equipos u objetos del sitio de trabajo que son conductores o productores de energía, y que, por ende, al entrar en contacto con ellos pueden generar daños y lesiones al ser humano, tal como quemaduras o fibrilación ventricular dependiendo de la intensidad de la descarga y el tiempo de exposición (Herrera, 2005).

El factor de riesgo mecánico se encuentra en el octavo lugar, y contiene todos aquellos elementos, objetos, herramientas o maquinarias que pueden generar accidentes laborales por un mantenimiento inadecuado o bien por la ausencia de los procedimientos preventivos y/o correctivos que este tipo de elementos requiere, así como herramientas de trabajo esenciales faltantes o bien carencia de elementos básicos fundamentales de protección (Herrera, 2005).

Por último, aparece el factor de riesgo psicosocial, que es la categoría fundamental en el presente trabajo, y es definida por Herrera (2005) como el conjunto de aspectos y cualidades personales anudadas a las capacidades individuales del sujeto en su entorno social y laboral, además de los procesos derivados de la interacción entre la persona y su entorno laboral, las condiciones y dinámicas intrínsecas de la organización en la cual se encuentra inserto, las condiciones y exigencias del puesto de trabajo, las reglas, valores e historia de la compañía y las necesidades y hábitos del empleado.

Factor protector psicosocial

Un protector psicosocial es una condición que se encuentra presente en el trabajo de un sujeto o bien de un grupo de personas sujetas al orden laboral que reduce o elimina la posibilidad de que emerja un riesgo psicosocial, incluso, además de tener esta cualidad profiláctica, es un generador de bienestar y salud, produciendo así en los trabajadores mejores niveles de desempeño y aumento en su desarrollo personal (Toro, Londoño, Sanín, & Valencia, 2010).

Los factores protectores psicosociales en el entorno laboral reducen la aparición o la incidencia de agentes estresores que podrían alterar el adecuado desarrollo de las actividades de los empleados. Dentro de éstos, se encuentran elementos como la clara delimitación de las funciones del cargo; un perfil laboral concreto y adecuadamente definido; un trabajo sistémico organizado donde se respete el orden y el lugar que ocupa cada uno de los sujeto en la compañía, normas claras y flexibles; la posibilidad de tomar decisiones y tener ciertos niveles de autonomía; el tener canales adecuados de comunicación con los superiores el que haya liderazgo en vez de jefatura; el sentirse respaldado, acompañado y apoyado por el superior también juega un papel fundamental en los índices de salud mental de los empleados (Astudillo, Alarcón, & Lema, 2009).

En lo referente al espacio físico, se demarcan como factores protectores los lugares de esparcimiento que permiten la salida del recinto; la visualización de paisajes, las ventanas o lugares que posibilitan despejar la mente y cambiar la rutina, es decir, que abren la oportunidad de descansar y relajarse. Adicional, los implementos de trabajo ergonómicos, cómodos, adecuados y funcionales reducen en gran medida los índices de estrés y posibilitan la realización óptima de las tareas. Otro elemento que se posiciona como factor protector a nivel de riesgo psicosocial es la posibilidad de tener espacios de privacidad para llevar a cabo reuniones de equipo, toma de decisiones, conversaciones que requieren un manejo delicado de temas, entre otras posibilidades (Astudillo, Alarcón, & Lema, 2009).

A nivel de relación interpersonal, los factores protectores que emergen como pilares fundamentales para un entorno de trabajo saludable son la inclusión, el lenguaje respetuoso e incluyente, el trato amistoso y cordial; la valía y el reconocimiento de los derechos y la dignidad de todos los integrantes de la compañía; la comunicación clara, directa, asertiva y ausente de

gritos, acciones con daño y reprimendas dirigidas a la persona y no a la acción. También aparece la posibilidad de compartir espacios diferentes al laboral con los compañeros de trabajo, tales como convivencias, integraciones o salidas recreativas que permitan fortalecer los lazos de camaradería y/o amistad (Astudillo, Alarcón, & Lema, 2009).

Dicho esto, es posible afirmar que la evaluación de riesgos psicosociales es en sí misma un factor protector, e incluso profiláctico al interior de las organizaciones, pues permite tomar las medidas necesarias en el momento adecuado para garantizar el bienestar y la salud integral de los empleados. Para realizar una adecuada evaluación del riesgo psicosocial, el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales (2009) propone realizar un análisis minucioso y detallado de los puestos de trabajo que ocupan las personas a las se les va a realizar el estudio; en segunda, propone hacer una descripción corta de los acontecimientos importantes que han ocurrido recientemente en la empresa y pueden haber generado alteraciones en sus dinámicas; y por último, el empleo de alguna batería o cuestionario de evaluación que sea coherente y esté anudado a la normativa vigente.

Entorno de trabajo saludable

El entorno de trabajo se entiende como aquel espacio laboral donde transcurre la cotidianidad de la mayoría de las personas en la modernidad, y por ende es el lugar en el que se presenta una mayor exposición de los sujetos a factores de riesgo de todo tipo en el marco de lo organizacional-laboral. Es por ello que requiere de estrategias psicosociales protectoras que disminuyan o supriman la presentación de dichos daños potenciales.

En esta medida, puede afirmarse que un entorno de trabajo saludable es aquel espacio construido tanto por los empleadores, como por los empleados (de tipo formal e informal) y el Estado, en el que se trabaje conjuntamente por la mejora continua de la compañía y las garantías a los empleados, con el fin de promover y proteger la salud y la seguridad de todas las personas que trabajan en un sitio determinado, y a su vez garantizando la sostenibilidad empresarial al evitar daños al patrimonio material y a los seres humanos que conforman la organización (Ministerio de Salud y protección social, s.f).

Como ya se afirmó, el riesgo psicosocial posee características altamente volátiles y subjetivas, pues dependen en gran medida del sujeto, del contexto en el cual éste se desarrolló, del entorno en el cual se encuentra inserto en el presente, de las condiciones y dinámicas

laborales, del grupo al que pertenece, entre otras múltiples variables de gran significancia. Frente a esto, se hace necesario traer a colación los aportes de Toro (2002) con su libro “Desempeño y productividad”, donde propone el análisis del contexto organizacional a partir de cinco dimensiones: la organizacional, la tecnológica, la económica, la social y la individual. Que permiten identificar y clasificar estas variables contextuales presentes en el entorno laboral en el que se desenvuelven los sujetos, facilitando su comprensión y manejo.

La primera dimensión es la organizacional, que hace referencia a todos los estatutos que hacen una delimitación funcional de un cargo y de la persona que se va a desempeñar en él, diseñando y definiendo el rol, las características y cualidades sociales del mismo, su estatus, el nivel de autonomía otorgado y las restricciones o prerrogativas anudadas a él. Dentro de esta dimensión también se incluye el asunto de las jerarquías a nivel empresarial, del orden del poder y la jefatura, la estratificación del personal, la estructura orgánica, las políticas y los valores que permean la organización y los principios institucionales que guían y regulan las dinámicas internas de la misma. (Toro, 2002)

A su vez, entran a jugar un papel importante las estrategias presentes para hacer frente a las dificultades, el nivel de control que se tiene frente a éstas y todas aquellas prácticas relacionadas con el área de gestión humana y gestión administrativa. Por último, entran a jugar un papel importante en esta dimensión el asunto de conductos regulares, las políticas y requisitos para la promoción de personal, la misión y la visión empresarial, las expectativas y las cualidades asociadas al prestigio en los distintos cargos, las evaluaciones, las capacitaciones y las compensaciones. Es decir, que en esta dimensión se encuentran todos aquellos aspectos que delimitan un cargo y estructuran la realidad de los distintos roles al interior de una organización, afectando de manera directa la vida y el desempeño de quiénes los ocupan. (Toro, 2002)

La segunda, es la dimensión tecnológica, que hace referencia a todas aquellas realidades laborales en las cuales los procesos se encuentran condicionados por, los instrumentos, la maquinaria, los ordenadores, los principios científicos y los conocimientos específicos que explican datos, medidas, métodos y operaciones. Es decir, que todas las actividades laborales de un sujeto que se encuentren relacionadas con los elementos anteriormente mencionados serán catalogadas inmediatamente como pertenecientes a esta dimensión. Para clarificar este apartado, se brindarán algunos ejemplos: la carga física, entendiendo esta como sobreesfuerzos,

movimientos repetitivos y permanentes en el tiempo, posturas incómodas prolongadas, etc. La carga cognitiva, entendiéndola como altos niveles de atención sostenida, velocidad de reacción, minuciosidad y perfeccionismo, entre otras posibilidades. Por último, está la carga emocional que tiene que ver con todas las exigencias afectivas (Toro, 2002).

La dimensión económica tiene que ver, como su nombre lo indica, con todas aquellas compensaciones que se dan en contraprestación de un servicio laboral. Aquí entran en juego también los beneficios otorgados por vinculación a la compañía, incentivos, salarios, compensaciones motivacionales, reconocimientos por desempeño o antigüedad, jornadas especiales, becas o subsidios, oportunidades de estudio, condiciones especiales de retiro, licencias, posibilidades de desarrollo laboral y personal, respeto, prestigio y equidad. Es decir, en esta dimensión se encuentran todos los elementos ligados a la contribución y retribución del empleado y la empresa, así como todos los factores psicosociales asociados a esta transacción (Toro, 2002).

La dimensión social se encuentra constituida por los vínculos, las interacciones, las relaciones interpersonales o grupales que se generan al interior de una organización, tales como la competitividad, el trabajo en equipo, la cooperatividad, los conflictos, la cohesión social entre otras dinámicas grupales. Aquí hay dos factores importantes que entran en juego, y son, las afinidades entre las personas que facilitan o dificultan el establecimiento de lazos, y las exigencias implícitas de los roles sociales, como por ejemplo relaciones de autoridad. Es por ello que dentro de esta dimensión están las normas y las expectativas anudadas a las prácticas sociales que las regulan y median, generando así sensaciones de afinidad o de rechazo, cualidades que inciden de manera directa en el bienestar emocional y psíquico de los trabajadores y que han de tenerse en cuenta a la hora de evaluar el factor de riesgo psicosocial (Toro 2002).

Por último, está la dimensión individual que es el repositorio de las características subjetivas de los sujetos, y a su vez, las cualidades o atributos que la empresa requiere de sus empleados con el fin de garantizar altos niveles de competencia, eficiencia, competitividad y productividad. Aquí se encuentran entonces los requisitos, el perfil necesario en cuanto a habilidades, competencias, experiencia, conocimiento y demás elementos necesarios en la persona a ocupar determinado puesto, cualidades que inicialmente serán especificadas en la

descripción del perfil al momento de la publicación de la convocatoria, y posteriormente evaluadas durante el proceso de selección. Es por ello que en este punto se encuentran todas las expectativas de la empresa hacia sus empleados, lo que valora, lo que exalta, lo que desea, lo que necesita, y es justo aquí donde emergen con fuerza los programas de capacitación, programas de desarrollo del talento humano, programas de desarrollo de competencias y demás labores educativas que tienen como fin pulir a las personas vinculadas a la empresa para que, según su rol, se acerquen cada vez más al perfil esperado, es decir, al trabajador que la empresa desea y/o necesita (Toro, 2002).

Cabe afirmar entonces que estas cinco dimensiones posibilitan ver el entorno laboral de una manera amplia y organizada, donde además de los elementos complejos y estrictamente del orden profesional, aparecen los factores de la vida cotidiana como elementos de gran importancia, ya que son fundamentales para una comprensión adecuada del sujeto. Sin embargo, como se dijo, es esencial tener presente el dinamismo del ser humano, que se encuentra en constante exploración y cambio, por lo que todas las dimensiones, aunque diferenciadas, son interdependientes y se encuentran en una constante interacción, y aunque una puede tomar más importancia que la otra en determinado momento, esa jerarquía puede modificarse en función de distintas variables.

4.3 Marco legal

El presente apartado tendrá como base la Resolución 2646 de 2008 publicada por el Ministerio de Protección Social en el Diario Oficial de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ley 57 de 1915 que surge como consecuencia a las condiciones precarias y pocos seguros que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados. Pasando un poco de largo en la historia, en 1989, unas 7

décadas después de que en Colombia se comienza a trabajar por el bienestar físico de los empleados, se comenzó a hablar de riesgo psicosocial y a darle verdadera importancia.

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.

Ley 1562 de 2006. define que la seguridad y salud en el trabajo “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”

Ley 1616 2013. En su artículo 9 respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mentales el ámbito laboral establece que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán adoptar estrategias, programas ,acciones o servicios de promoción en la salud mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro del 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

Decreto 614 de 1984. El Literal C del Artículo 2°, señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” Con la cual se crea en un ente administrativo que velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo.

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales que 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”.

Decreto 1477 de 2014. Actualiza la tabla de enfermedades laborales e incluye en su sección 1, numeral 4 el grupo de agentes psicosociales que dan fundamento a las enfermedades psicosociales laborales y establece las más comunes y la forma de identificarlas.

Resolución 1016 de 1989. En su Numeral 12 del Artículo 10: una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.

Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Resolución 2404 de 2019. Por la cual adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción y prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

Propuesta: Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención de 1982. Presentada por la OIT como una propuesta para identificar idóneamente los factores intralaborales principales al interior de cualquier organización.

Factores psicosociales extra laborales, individuales que deben evaluar los empleadores evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, Criterios para la intervención de los factores psicosociales. Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Art 6, 7, 8, 9, 13, 16

5. Marco Metodológico

5.1 Tipo de investigación

La presente investigación es no experimental, ya que, no existe el control sobre las variables extrañas a lo largo de su realización. Es transversal, ya que, busca obtener la información en un solo momento y pretende describir las características de los trabajadores pertenecientes a la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta en términos de los factores de riesgo psicosocial que inciden en su salud.

5.2 Paradigma de investigación

Adicional hace uso de datos tanto cualitativos como cuantitativos, por lo cual cabe afirmar que es una investigación que posee un enfoque mixto y por ello posibilita explorar a profundidad distintos aspectos del fenómeno objeto del presente trabajo, ampliando la mirada y brindando una imagen más completa para su correcta comprensión e intervención de ser el caso. Es por ello por lo que se aplica Batería de riesgo psicosocial por parte de una psicóloga especialista en SST con licencia, en conjunto con la entrevista semiestructurada y la observación. Adicional hace uso del método inductivo, ya que, a partir de la observación y el análisis con base a los marcos de referencia construidos, busca llegar a conclusiones específicas sobre la población estudiada y así llevar a cabo planes de prevención e intervención adecuadas para ella.

5.2.1 Fases del proceso

Fase I: Aplicación de la batería de riesgo psicosocial

Como objetivo general se encuentra el evaluar a través de la batería de riesgos psicosociales los factores que inciden en la salud física, mental y social de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta. El proceso de aplicación de dicha batería posee dos etapas: La aplicación del instrumento y la interpretación de sus resultados.

La aplicación del instrumento por parte de una profesional autorizada se encuentra directamente relacionada con el primer objetivo específico planteado, que es identificar los riesgos psicosociales a nivel de estrés extralaboral e intralaboral que afectan a los empleados de

la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. En este punto el método de observación se hace fundamental para poder realizar un adecuado diagnóstico, además de una aplicación rigurosa y protocolaria de la batería, lo cual implica intrínsecamente familiarizarse previamente con ella; brindar un trato cordial y amable a la persona examinada y mantener una actitud imparcial evitando involucrarse en las respuestas del participante. Este punto requiere que el examinador sea plenamente consciente de sus expresiones no verbales, ya que éstas pueden brindar información al evaluado y alterar sus respuestas en función de lo que dicha persona cree que el examinador desea que responda. Así, en esta primera fase, el evaluador ha de tener en cuenta las condiciones ambientales, ofrecer instrucciones precisas y claras, responder las preguntas del evaluado con tranquilidad y sin darle información que pueda falsear los resultados. Por último, se hace fundamental el respetar las directrices éticas en la aplicación de la prueba.

Fase II: Calificación de la batería de riesgo psicosocial

Esto se corresponde directamente con el objetivo específico planteado de identificar, diagnosticar y evaluar los factores de riesgo psicosocial prevalecientes y relevantes en los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. En este punto es esencial la comprensión del sistema de calificación y de los ítems evaluados ya que, a partir de ello, en conjunto con el marco teórico construido, se hacen las hipótesis diagnósticas que posibilitarán la adecuada identificación de las áreas a trabajar y de los planes de intervención más idóneos para ellas, lo cual se enmarca en el tercer objetivo específico planteado que dicta el sugerir estrategias de intervención para el mejoramiento del entorno laboral de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S.

Fase III: Entrevistas

Tras esto ha de explicarse el objetivo de la entrevista, responder las preguntas de la persona entrevistada y realizar la firma del consentimiento informado, y, en caso de que el participante lo haya autorizado se iniciará la grabación de la conversación. Durante todo el proceso el entrevistador debe mantener una posición abierta, respetuosa y asertiva para favorecer la construcción de un canal adecuado de comunicación y de confianza, donde el lenguaje que

éste utilice se adapte a las condiciones del entrevistado siendo claro, evitando lenguaje técnico de no ser éste necesario y dejando de lado ambigüedades que podrían generar confusión en el informante. Al finalizar con la entrevista se agradece a la persona por su participación y se deja abierta la posibilidad de un segundo encuentro en caso de requerir la ampliación de información obtenida en el transcurso de la entrevista, o bien en caso de necesitar preguntar por nueva información. En este punto es importante anotar en el cuaderno de campo todas aquellas ideas o conclusiones

Fase IV: Análisis de resultados y diseño de plan de acción de mejora

Tras poseer toda la información y tabulación de las entrevistas y la batería de riesgo psicosocial, se procede a contrastar los resultados de ambos métodos de medición de los riesgos psicosociales de la compañía para dictar un plan de acción que puede incluir la realización de pruebas adicionales si ambos métodos usados no mostrasen los mismos factores y, en caso de que ambos métodos coincidan, un plan que refuerce las capacitaciones sugeridas por la batería de riesgo psicosocial. Esto, claro está, debe ir acompañado de una definición precisa de la longitud, recurrencia y prioridad de las acciones propuestas.

5.3 Cronograma

Tabla 2.

Cronograma.

Nº	Etapa del proyecto	Actividades	Fechas
1	Cuerpo teórico	1. Formular el problema de investigación	Marzo 14
		2. Plantear los objetivos generales y específicos marzo 16 ,17	
		3. Realizar la justificación y delimitación de la población abril 20	

4. Realizar el marco de referencia
abril 20

2	Definir diseño del proyecto	1. Definir si el diseño de la investigación será cualitativo, cuantitativo o mixto	Abril 21
3	Planeación	1. Realizar el guion de la entrevista semiestructurada 2. Concretar según disponibilidad de la empresa y la psicóloga SST día y horario para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial mayo 13	10 mayo
4	Recolección de la información	1. Realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial conforme a la población total de la empresa: 22 personas 2. Realizar las entrevistas semiestructuradas	16 mayo 29 mayo
5	Resultados	1. Descripción de los resultados 2. Identificación de los riesgos psicosociales a nivel de estrés extralaboral e intralaboral que afectan a los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S a través de los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial aplicado por una profesional autorizada, y las entrevistas semiestructuradas realizadas. 3. Tamizaje de los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Riesgos psicosociales, en función de los factores que inciden en la salud de los empleados de la organización a la luz del marco teórico construido.	1 junio 2 junio 3 junio

4. Sugerir estrategias de intervención para el mejoramiento del entorno laboral de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S
5. Análisis del cumplimiento de los objetivos

6	Entrega Final	1. Entrega proyecto final	6 junio
---	---------------	---------------------------	---------

Fuente: Diseño Propio

5.4 Materiales:

Tabla 1.

Materiales

Materiales	Cantidad
Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana	1
Lápiz o Bolígrafo y hojas	22
Cuaderno de campo	2
Grabadora con batería suficiente para realizar la grabación de la conversación con el fin de mantener la fidelidad de la información, esto si el entrevistado lo permite.	1
Consentimientos informados	44

Fuente: diseño propio

5.5 Población y muestra o unidades de estudio

Población

La población finita del estudio está comprendida por los 22 empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, de los cuales 12 pertenecen a cargos operativos y 10 a cargos.

Muestra

Por protocolo las baterías de riesgo psicosocial en el marco de la Salud y la Seguridad en el Trabajo deben aplicarse a todas las personas pertenecientes a la compañía a evaluar, por ello la muestra equivale al 100% de la población finita anteriormente definida. Esto es importante ya que de lo contrario los datos no estarían hablando del riesgo existente general sino de las características individuales de algunos empleados. Las empresas funcionan a modo de sistema, de engranaje, por ello, para poder evaluarla de manera generalizada y a modo de conjunto, deben tomarse en cuenta todos sus elementos y realizar un análisis de cada uno de ellos, ya que éstos poseen en sí mismos información particular del total. De ese modo al unificar los resultados en su conjunto como parte del mismo sistema y desde una mirada psicosocial, se obtiene un panorama completo e integral de la empresa evaluada.

5.6 Técnicas e instrumentos en la recolección de datos

Se llevó a cabo la realización de la entrevista semiestructurada a los 22 empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. del municipio de Sabaneta. Dentro de ella debe realizarse en primera la construcción del guion que guiará la conversación para la recolección de información pertinente con el objetivo de la investigación; tras esto los informantes seleccionados, en este caso los 22 empleados de la organización deben informarse acerca del objetivo de la realización de la entrevista y se debe obtener de ellos su autorización en la participación de la misma. Cabe resaltar en este punto que para llevar a cabo la entrevista debe concertarse un lugar tranquilo, aislado de ruido y neutro que permita que la persona se sienta cómoda en su participación. Tras esto ha de explicarse el objetivo de la entrevista, responder las preguntas de la persona entrevistada y realizar la firma del consentimiento informado, y, en caso de que el participante lo haya autorizado se iniciará la grabación de la conversación. Durante todo el proceso el entrevistador debe mantener una posición abierta, respetuosa y asertiva para favorecer la construcción de un canal adecuado de comunicación y de confianza, donde el

lenguaje que éste utilice se adapte a las condiciones del entrevistado siendo claro, evitando lenguaje técnico de no ser éste necesario y dejando de lado ambigüedades que podrían generar confusión en el informante. Al finalizar con la entrevista se agradece a la persona por su participación y se deja abierta la posibilidad de un segundo encuentro en caso de requerir la ampliación de información obtenida en el transcurso de la entrevista, o bien en caso de necesitar preguntar por nueva información. En este punto es importante anotar en el cuaderno de campo todas aquellas ideas o conclusiones

Para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales en la población laboralmente activa se utiliza el informe elaborado por psicóloga especialista en SST a partir de la aplicación de la “Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” realizada por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Esta batería posibilita la recolección de información de los 22 empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. a nivel de las condiciones sociodemográficas, las condiciones intralaborales, las condiciones extralaborales y las condiciones individuales de dichos sujetos. Posteriormente se realizará la digitación, sistematización y comprensión de los datos recolectados a fin de establecer un nivel de riesgo psicosocial para cada dominio y dimensión evaluada.

Cabe mencionar que el alcance de dicho instrumento es la identificación de datos sociodemográficos y ocupacionales de los empleados, estableciendo la presencia de factores psicosociales a nivel intra y extralaboral, determinando así su nivel de riesgo.

Esta información se complementará con la técnica de la entrevista semiestructurada, ya que esta permite tener una guía en cuanto a los temas a abarcar durante la evaluación y un orden sugerido de los mismos. Sin embargo, posibilita la flexibilidad y por ende la modificación de las temáticas y el orden de las preguntas, así como la adición de nuevos cuestionamientos en el transcurso de la entrevista en función de la información que brinda la persona entrevistada.

En este tipo de entrevistas las preguntas se realizan de manera abierta y se evita direccionar las respuestas de la persona entrevistada. El entrevistador debe mantener una posición de apertura y escucha plena donde sea el sujeto entrevistado quien pueda tener la palabra el mayor tiempo posible, ya que la tarea del entrevistador es en esencia permitir que éste

último hable de manera libre y abierta acerca de los temas de interés para la investigación, profundizando los que considere convenientes y re direccionando los que crea que se desvían del objetivo principal.

5.7 Recolección de la información

Fuentes primarias. Para la construcción del marco de referencia de la presente investigación, se hizo uso de fuentes primarias de la información, en este punto la fuente fue la empresa como tal.

Fuentes secundarias. Para la presente investigación se hizo uso de fuentes secundarias como bibliografías, sitios web, enciclopedias, índices, atlas y de bases de datos universitarias.

5.8 Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con la autorización y el permiso de la planta directiva para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y las entrevistas semiestructuradas a los 22 empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. ya que se vieron interesados en realizar dicho estudio al interior de su compañía para realizar procesos de mejora a partir de la información obtenida durante el proceso de evaluación. Los empleados entrevistados son informados respecto al manejo de la información brindada, ya que sus datos se encuentran protegidos por el código ético de confidencialidad, dándoles la posibilidad de expresarse con libertad y confianza.

En este punto se hace necesario solicitar la autorización de las personas participantes para la grabación de las entrevistas a realizar, teniendo como base durante todo el proceso una atmósfera de respeto. Así como solicitar el permiso para el manejo de los datos obtenidos y la información recolectada únicamente para fines académicos y laborales. Para mantener protegida la identidad de los participantes éstos son identificados con su número de identificación nacional, únicamente con un fin diferenciador y adscrito a la posibilidad de organizar y manejar adecuadamente la información obtenida.

6. Resultados

Los resultados obtenidos por el análisis de los factores de riesgo psicosocial (Ortíz Villamizar, 2018) en la organización son publicados parcialmente y como imágenes debido al carácter confidencial de algunos de los datos y conclusiones de dicho estudio, el uso de los gráficos y tablas fue expresamente autorizado por la gerencia de la compañía bajo la condición de uso no modificable de dichos datos, por tanto, se adjuntan como imágenes y no como tablas y gráficos.

Los resultados de este análisis (Ortíz Villamizar, 2018) se presentan a continuación:

Distribución de la población por Tipo de Contrato:

Según la información obtenida en el diligenciamiento de los cuestionarios, se evidenció que el 31.8% de la población tienen contrato a término indefinido, el 18.2% tienen contrato temporal a menos de un año, el 22.7% refieren tener contrato temporal a más de un año, el 22.7% contrato por prestación de *servicios* y un 4.5% refiere no saber qué tipo de contrato tiene.

Es necesario tener en cuenta que según investigaciones enfocadas a la influencia que tiene el tipo de contratación en la calidad de vida laboral, se encuentran diferencias entre los colaboradores que tienen un contrato de trabajo indefinido y los empleados que tienen un contrato de trabajo a término fijo y temporal; Las personas que tienen contrato a término indefinido tienen mayor estabilidad, mejores condiciones de trabajo, generando un ambiente laboral satisfactorio para los empleados. Igualmente la investigación demuestra que los trabajadores que tienen un contrato laboral a término fijo o por temporal, tienen un detrimento en la calidad de vida de los empleados sujetos a esos tipos de contrato (Ortíz Villamizar, 2018).

Según los resultados obtenidos esta variable se convierte en un factor de riesgo para la compañía ya que el personal puede percibir poca estabilidad laboral para el personal que trabaja en la misma y los índices de rotación se pueden aumentar.

TIPO DE CONTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
Temporal de menos de 1 año	4	18,2%
Temporal de 1 año o más	5	22,7%
Termino indefinido	7	31,8%
Cooperado (cooperativa)	0	0,0%
Prestación de servicios	5	22,7%
No sé	1	4,5%
No responde	0	0,0%
TOTAL POBLACIÓN	22	100%

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Distribución Porcentual y Número de Participantes por Nivel de Riesgo Intralaboral

Con base en los resultados obtenidos, se evidenció que el 9.1% de la población no presentan ningún riesgo o presentan un riesgo despreciable, el 18.2% de la población presentan riesgo bajo, el 31.8% de la población presentan riesgo medio, el 18.2% de la población presenta un riesgo alto y por último el 22.7% de la población presentan un riesgo muy alto.

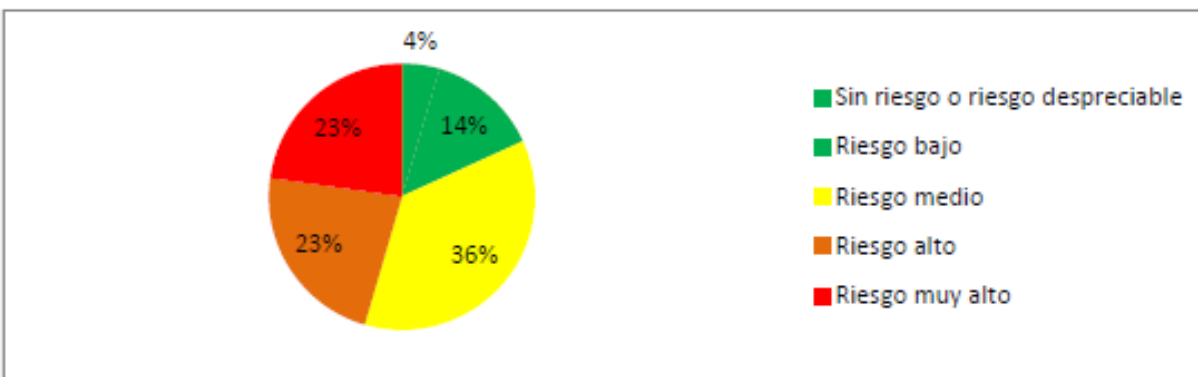
Al realizar un análisis de los resultados, se puede determinar que el 40.9% de las personas evaluadas perciben que las características de la organización-definidas en las dimensiones evaluadas- influyen en su salud o bienestar.

Como se sabe en este tipo de riesgo se aplica un cuestionario forma A para personal que tenga responsabilidad, autonomía y toma de decisiones en la ejecución de sus funciones (12 personas) y el cuestionario forma B (10 personas) para el personal que no tiene las características mencionadas anteriormente.

NIVEL DE RIESGO INTRALABORAL	TOTAL A	TOTAL B	TOTAL	PORCENTAJE
Sin riesgo o riesgo despreciable	0	2	2	9,1%
Riesgo bajo	2	2	4	18,2%
Riesgo medio	3	4	7	31,8%
Riesgo alto	3	1	4	18,2%
Riesgo muy alto	4	1	5	22,7%
Invalido	0	0	0	0,0%
TOTAL POBLACIÓN	12	10	22	100%

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Gráfico de Distribución Porcentual por Número de Participantes por Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales



Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales

Según las aplicaciones realizadas se obtuvieron los siguientes resultados: el 4.5% de la población no presentan ningún riesgo o presentan un riesgo despreciable, el 13.6% de la población presentan riesgo bajo, el 36.4% de la población presentan riesgo medio, el 22.7% de la población presentan un riesgo alto y por último el 22.7% de la población presentan un riesgo muy alto.

Al analizar los resultados, se puede determinar que el 45.4% de las personas evaluadas indican que pueden existir aspectos por mejorar en lo(s) siguiente(s) ítems, los cuales deben ser intervenidos inmediatamente en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

- Liderazgo: Relación establecida entre los superiores jerárquicos y sus empleados y sus características, influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área o departamento.

- Relaciones Sociales en el Trabajo: Se refiere a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca lo siguiente: Posibilidad de contactos, características de

interacción, aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO																		
DIMENSIONES	Sin riesgo o riesgo despreciable			Riesgo Bajo			Riesgo Medio			Riesgo Alto			Riesgo Muy Alto			TOTAL ALTO Y MUY ALTO	% Respecto a la cantidad evaluada	TOTAL POBLACIÓN
	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL			
Características del Liderazgo	0	0	0	0	2	2	5	5	10	1	2	3	6	1	7	10	45%	22
Relaciones Sociales en el Trabajo	2	1	3	5	3	8	3	4	7	1	2	3	1	0	1	4	18%	22
Retroalimentación del desempeño	0	2	2	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	0	3	9	41%	22
Relación con los colaboradores	4	N/A	4	0	N/A	0	3	N/A	3	3	N/A	3	2	N/A	2	5	42%	12

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Resultados Dimensiones del Dominio: Demanda de Trabajo

Al analizar los resultados obtenidos, se puede determinar que el 45.5% de las personas evaluadas indican que pueden existir aspectos por mejorar en el dominio: demanda de trabajo, esto implica que los empleados pueden percibir que las exigencias cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico labora y de la jornada del trabajo, están acordes con lo que ellos pueden realizar.

Este dominio se debe intervenir inmediatamente dentro del marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica

DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO																		
DIMENSIONES	Sin riesgo o riesgo despreciable			Riesgo Bajo			Riesgo Medio			Riesgo Alto			Riesgo Muy Alto			TOTAL ALTO Y MUY ALTO	% Respecto a la cantidad evaluada	TOTAL POBLACIÓN
	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL	A	B	TOTAL			
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0	0	1	2	3	3	1	4	3	6	9	5	1	6	15	68%	22
Demandas emocionales	7	7	14	2	2	4	1	1	2	2	0	2	0	0	0	2	9%	22
Demandas cuantitativas	4	0	4	5	4	9	2	3	5	1	2	3	0	1	1	4	18%	22
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	3	2	5	2	6	8	2	1	3	2	1	3	3	0	3	6	27%	22
Exigencias de responsabilidad del cargo	2	N/A	2	3	N/A	3	4	N/A	4	1	N/A	1	2	N/A	2	3	25%	12
Demandas de carga mental	2	0	2	5	5	10	2	2	4	2	2	4	1	1	2	6	27%	22
Consistencia del rol	1	N/A	1	1	N/A	1	3	N/A	3	2	N/A	2	5	N/A	5	7	58%	12
Demandas de jornada de trabajo	2	1	3	6	4	10	3	3	6	1	2	3	0	0	0	3	14%	22

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Resumen de Dimensiones de Riesgo Extralaboral

Con base a los resultados obtenidos, se evidenció que el 36.4% de la población no presentan ningún riesgo o presentan un riesgo despreciable, 9.1% personas presentan riesgo bajo, el 22.7% de la población presentan riesgo medio, el 9.1% de las personas presentan un riesgo alto y por último el 22.7% de la población presentan un riesgo muy alto.

Se evidencia una necesidad en contemplar los riesgos extralaborales en la medición ya que el trabajo y la familia o aspectos externos a lo intralaboral, son elementos centrales en el desarrollo de los individuos ya que se convierten en los referentes más determinantes de la vida personal y la interacción entre las variables intralaborales y extra laborales son valores críticos para ser Analizados, debido a que repercuten en la vida de los colaboradores de forma bidireccional (Ortíz Villamizar, 2018).

Realizando un análisis de los resultados, se evidencia que el 31.8% de la población evaluada considera que sus condiciones extra laborales pueden ocasionar daño a su salud o a su bienestar, como se mencionó anteriormente, más adelante en el documento podremos revisar específicamente cada dimensión y así lograr determinar el tipo de intervención y la inmediatez de la misma.

RESUMEN DIMENSIONES RIESGO EXTRALABORAL								
DIMENSIONES	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	TOTAL ALTO Y MUY ALTO	% Respecto a la cantidad evaluada	TOTAL POBLACIÓN
Tiempo fuera del trabajo	3	9	5	4	1	5	23%	22
Relaciones Familiares	16	5	0	1	0	1	5%	22
Comunicación y relaciones interpersonales	3	10	4	3	2	5	23%	22
Situación económica del grupo familiar	8	1	5	6	2	8	36%	22
Características de la vivienda y de su entorno	9	3	4	3	3	6	27%	22
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	6	3	4	6	3	9	41%	22
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	6	4	3	3	6	9	41%	22

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Distribución porcentual por número de participantes referente a nivel de estrés

Según los resultados arrojados y su respectivo análisis, se evidencia que el 45% de la población refiere riesgo alto y muy alto, lo que nos alerta a realizar una intervención inmediata bajo el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, el cual permita generar herramienta a los empleados para manejar los niveles de estrés logrando minimizar consecuencias en los empleados como son: enfermedades cardiovasculares, Disminución de la concentración, Hipertensión, entre otros; repercutiendo en la empresa disminuyendo efectos negativos como podrían ser: Menor productividad, Accidentes laborales, índice de rotación, entre otros.

NIVEL DE ESTRÉS	TOTAL	PORCENTAJE
Muy Bajo	4	18%
Bajo	6	27%
Medio	2	9%
Alto	4	18%
Muy Alto	6	27%
invalido	0	0%
TOTAL POBLACIÓN	22	100%

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

Así mismo, de manera independiente se condujo una encuesta para corroborar los aspectos más críticos obtenidos del análisis anterior y al no encontrar variaciones significativas, ni cualitativas ni cuantitativas, de los resultados del estudio de riesgo psicosocial (Ortíz Villamizar, 2018), se entiende como verificada por doble instancia la información por esta obtenida y se procede a analizar la trascendencia de cada uno de sus puntos y la forma de mitigación propuesta.

Es importante comprender que, al realizar una doble instancia evaluativa del estado de la compañía, se pretende solidificar el cuerpo argumental del análisis que se devenga de este, sin implicar una falta de solidez de uno o el otro estudio.

7. Análisis de resultados

La batería de riesgo psicosocial cumple la función de tamizaje y ponderación de los riesgos psicosociales de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S, los cuales son los dos primeros objetivos específicos de este trabajo, ergo, se consideran como cumplidos sin necesidad de acciones adicionales, en el presente análisis se estudiará y sistematizarán los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y en la aplicación de las entrevistas semiestructuradas a los 22 trabajadores de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. En la cual se tuvo en cuenta factores extralaborales, intralaborales y nivel de estrés, buscando para

ello determinar puntuaciones válidas y confiables que posibilitaran un correcto diagnóstico del objeto de estudio y el cumplimiento del tercer objetivo del presente trabajo.

La información generada será de corte cualitativo y cuantitativo a partir de las áreas e ítems presentes en la batería a utilizar, evidenciando así puntajes promedio de la población evaluada en su totalidad. Para la calificación de dichos puntajes se tendrá en cuenta la siguiente clasificación de riesgo psicosocial según lo hallado:

Sin riesgo o riesgo despreciable. El riesgo es ausente o se presenta a un nivel tan bajo que no influye negativamente en la salud de los empleados de la organización y por ello no se hace necesario llevar a cabo ningún tipo de intervención, ni desplegar algún tipo de acción.

Riesgo bajo. En este nivel el riesgo existente no alcanza a impactar negativamente en la salud de las personas ni generan algún efecto a nivel fisiológico o de estrés laboral, pero deben desplegarse acciones preventivas que posibiliten que este riesgo se mantenga en este nivel o desaparezca para evitar que genere daños posteriormente.

Riesgo medio. En este nivel se encuentra los riesgos con un impacto moderado, y que por ende requieren de observación constante y monitoreo continuo, llevando a cabo las intervenciones necesarias y a su vez desplegando planes de prevención que eviten enfermedades laborales y accidentes de trabajo, velando por el bienestar en las diferentes dimensiones de los empleados de la organización.

Riesgo alto. En este nivel se encuentran los factores de riesgo que se correlacionan de manera directa con altos niveles de estrés, por lo que requieren un programa de intervención que posibilite reducirlos o eliminarlos, velando así por la salud integral de los empleados.

Riesgo muy alto. En este nivel se encuentra una correlación causal entre niveles de estrés alto y afectaciones fisiológicas que impactan negativamente la salud de los empleados y por ende requieren de una intervención inmediata y del desarrollo de acciones que permitan prevenir su reaparición

Al haber recolectado la información con los instrumentos elegidos para tal fin, se pasará a realizar la digitación, sistematización y comprensión de los datos recolectados a fin de establecer un nivel de riesgo psicosocial para cada dominio y dimensión evaluada, correlacionando los datos encontrados a nivel cuantitativo con la información hallada a nivel cualitativo para así tener una visión integral más amplia sobre las áreas de mejora y dentro de ellas construir

recomendaciones que permitan a nivel empresarial el desarrollo de estrategias de intervención y prevención según la necesidad existente.

En cuanto al estrés, cabe decir que a partir de la información encontrada en la realización de las entrevistas a la parte directiva se encontró que el manejo de algunas situaciones difíciles le genera ansiedad y conflictos a la hora de tomar decisiones. Adicional emerge la necesidad de fortalecer el canal de comunicación entre la parte administrativa y gerencial. En este punto es importante resaltar que, dentro de la información otorgada a través de las entrevistas, en el área operativa emerge la misma demanda alrededor de la necesidad de una adecuada comunicación con el área comercial, que sea asertiva y basada en el respeto y la disponibilidad.

Estos datos se relacionan directamente con la información hallada en la realización de las entrevistas semiestructuradas, donde emerge en los empleados la preocupación en torno a la ausencia de claridad en los roles, lo cual genera que las exigencias que se les hacen tengan una flexibilidad amplia y en ocasiones no acorde a las funciones de su cargo.

En esta misma línea es importante resaltar que en las entrevistas realizadas emerge información importante en torno a este tema, ya que gran parte de la población entrevistada expresó no sentirse reconocida en las decisiones tomadas en torno a sus cargos o a decisiones que les afectan de manera directa, lo cual les ha generado desmotivación y sentimientos de frustración y estrés, afectando la salud integral de los empleados y a su vez el clima laboral. Aquí es importante traer a colación lo planteado por Camacho & Mayorga (2017) donde las empresas pueden generar sin ser conscientes de ello un mal clima laboral, al no tener en cuenta aspectos como el liderazgo autocrático.

8. Análisis Financiero

8.1 Análisis Acciones Programadas

Coaching de liderazgo

Justificación

La batería de riesgo psicosocial y las entrevistas mostraron que uno de los principales factores que aumentan la criticidad de los riesgos psicosociales de la compañía tienen origen en una incorrecta forma de liderazgo, implicando que los empleados pueden llegar a sentirse poco valorados y que su carga laboral es demasiado alta y demasiado amplia, generando un impacto muy crítico a nivel de estrés.

Objetivo

Mejorar la capacidad de mando de la alta dirección para ayudar a que desarrolle estrategias eficientes y efectivas que permitan una mejor metodología de comunicación con los cargos medios y bajos de la compañía a la vez que se mejore el sistema de distribución de cargas laborales.

Población objetivo

Alta dirección y y cargos medios o de transición entre la alta dirección y los cargos operativos.

Manejo del Estrés

Justificación

A pesar de que hay varios factores se identificaron como en estado muy crítico, el estrés laboral es la consecuencia que tiene el potencial de afectar más el rendimiento laboral, la complejidad del estrés radica en la gran cantidad de factores intralaborales y extralaborales que pueden generarlo.

Objetivo

Dar herramientas a los empleados para que puedan afrontar situaciones de estrés de manera que sus efectos negativos se mitiguen.

Población objetivo

El 100% de los empleados de Montajes y Contratos S.A.S.

Comunicación asertiva

Justificación

Dentro de las recomendaciones principales de la batería de riesgo psicosocial, se encuentra que las capacitaciones y charlas sobre comunicación asertiva pueden fungir como espacios de creación de soluciones autónomas.

Objetivo

Crear espacios de participación donde todo el personal pueda aportar, de forma constructiva, al mejoramiento constante y eficiente de las relaciones intralaborales como herramienta de mitigación de riesgo psicosocial.

Población objetivo

El 100% de la población de la población de Montajes y Contratos S.A.S.

Jornadas deportivas

Justificación

La alta tasa de estrés intralaboral implica una solución multimodal que va desde capacitaciones hasta actividades alternas tales como charlas sobre comunicación asertiva y manejo del estrés, hasta actividades que fomenten el trabajo en equipo y permitan al personal interactuar en ambientes diferentes.

Objetivo

Disminuir el estrés laboral y fomentar el mejoramiento de las relaciones intralaborales entre personal de todos los niveles de la organización.

Población objetivo

El 100% de la población de la población de Montajes y Contratos S.A.S.

Reinducción en funciones y responsabilidades

Justificación

El nivel crítico de riesgo psicosocial debido a la falta de claridad sobre la asignación de funciones del personal en los niveles operativos y mandos medios de la compañía crea altas tasas de ineficacia e ineficiencia.

Objetivo

Aclarar las funciones de cada persona dentro de la empresa Montajes y Contratos incluyendo sus responsabilidades, autoridades y compromisos.

Población objetivo

Todos los empleados de la empresa Montajes y Contratos S.A.S. menos los pertenecientes a la alta dirección

8.2 Generalidades sobre la estimación de costos de acciones programadas.

Valor de Hora Capacitación

Para este análisis se tendrá un valor de hora de capacitación estándar de 100.000 COP, como resultado del análisis interno del costo de los servicios de un profesional por servicios en las distintas áreas del saber que laboran dentro de la organización Montajes y Contratos S.A.S.

Cantidad de horas por capacitación

Para este análisis se tendrán en cuenta capacitaciones de varios tipos según su duración y continuidad en el tiempo.

Capacitación corta sin recurrencia

De duración de dos horas o inferior sin continuidad en el tiempo, de una única ocurrencia y de un solo módulo.

Capacitación corta con recurrencia

De duración de dos horas o inferior, pero con continuidad en el tiempo, es decir, de más de un módulo.

Capacitación media sin recurrencia

De duración entre 2 y 4 horas sin continuidad en el tiempo, de una única ocurrencia y de un solo módulo.

Capacitación media con recurrencia

De duración entre 2 y 4 horas con continuidad en el tiempo, es decir, de más de un módulo.

Capacitación larga sin recurrencia

De entre 4 y 8 horas sin continuidad en el tiempo, de una única ocurrencia y de un solo módulo.

Capacitación larga con recurrencia

De entre 4 y 8 horas con continuidad en el tiempo, es decir, de más de un módulo.

8.3 Capacitaciones y Acciones Programadas

Capacitación	tipo	Cantidad módulos	Valor módulo	valor total
Coaching de liderazgo	Larga con recurrencia	4	\$ 600.000	\$ 2.400.000
Manejo del estrés	Media con recurrencia	4	\$ 400.000	\$ 1.600.000
Comunicación asertiva	Media sin recurrencia	1	\$ 400.000	\$ 400.000
jornadas deportivas	corta con recurrencia	12	\$ 200.000	\$ 2.400.000

reinducción en				
funciones y	corta sin recurrencia	22	\$	\$
responsabilidades			50.000	1.100.000
Total				\$
				7.900.000

Fuente: (Ortíz Villamizar, 2018)

9. Análisis de costo – beneficio

Como resultado del estudio de riesgo psicosocial, se entiende como capacitaciones de necesidad de ejecución inmediata debido al factor de riesgo alto y muy alto que se presentó el estudio de riesgo psicosocial (Ortíz Villamizar, 2018), por tanto, los beneficios directos se presentan como mitigaciones del riesgo, en este sentido, las inversiones en capacitaciones se justifican como necesarias y críticas para evitar consecuencias graves como ejecución de los riesgos, por tanto, sus beneficios sobre el costo son apreciables solo mediante un nuevo estudio formal de riesgo psicosocial de la organización tras el periodo establecido para las capacitaciones.

10. Conclusiones

- El estudio se realizó a los 22 empleados activos de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S. teniendo como insumo los resultados tanto de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como de las entrevistas semiestructuradas.
- Puede decirse entonces que en los factores de riesgo intralaborales se encontraron cuatro dominios con un muy alto nivel de riesgo psicosocial. El primero es el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dentro del cual se hallaron con un nivel de alto riesgo las siguientes dimensiones: Características de liderazgo; relaciones sociales en el trabajo; retroalimentación de desempeño y relación con los colaboradores (subordinados). Adicional El 45.4% de las personas evaluadas indican por medio de sus respuestas que pueden existir aspectos por mejorar en el de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, los cuales deben ser intervenidos de forma inmediata dentro del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.
- El segundo es control sobre el trabajo, dentro del cual aparecieron cinco dimensiones con un riesgo muy alto que son la claridad del rol; la capacitación; la participación y manejo del cambio; el tema de oportunidades desarrollo y uso de habilidades y conocimientos y el control y autonomía del trabajo. Cabe traer a colación que estadísticamente el 54.6% de la población indica que el dominio control sobre el trabajo percibe que el riesgo es alto o muy alto y por ello se debe realizar una intervención inmediata dentro del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.
- El tercero es el de recompensa, que presentó dos dimensiones con un nivel de riesgo muy alto que son: el tema de reconocimiento y compensación, y las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. En este punto es importante resaltar que únicamente el 22.7% de la población evaluada se encuentra satisfecho con la recompensa en su labor, por lo que se hace fundamental tener en cuenta este dominio en las recomendaciones y acciones que debe tomar la empresa.
- Por último, aparece el dominio de Demandas del trabajo, donde aparecen con un riesgo alto dos dimensiones, seis dimensiones que son: Demandas ambientales y de esfuerzo físico; Demandas cuantitativas; Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral;

exigencias de responsabilidad del cargo; Demandas de carga mental y consistencia del rol. Estos puntos serán esencialmente importantes para el planteamiento de las recomendaciones y procesos a seguir ya que condensan los puntos cumbre en el riesgo psicosocial enfocado a estrés al interior de la compañía.

- Referente al riesgo Intralaboral el 40.9% de la población percibe que las características de la Organización o empresa influyen en su salud o bienestar. Esto se relaciona con lo planteado en el marco teórico alrededor del ser humano en el entorno laboral, donde según el ministerio de salud, este lugar es transversal a todas las dimensiones que componen al ser, ya que es el sitio donde a nivel vital se invierte la mayor cantidad de tiempo, y donde además reposan metas y construcciones de otras esferas del ser. Por lo que tanto el bienestar como el malestar allí generado será determinante en la salud social, mental y física del sujeto.
- En cuanto a las condiciones extralaborales, cabe decir que el 31.8% de la población evaluada considera que sus condiciones extralaborales pueden ocasionar daño a su salud o a su bienestar, lo cual se corresponde con la teoría, donde se plantea que la esfera social, económica, familiar, afectiva y demás áreas no relacionadas directamente con el entorno laboral tienen una gran incidencia en el desempeño y la salud integral del sujeto.
- El 45% de la población refiere riesgo alto y muy alto en la sintomatología del estrés, lo que alerta a realizar una intervención inmediata bajo el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, el cual permita generar herramienta a los colaboradores para manejar los niveles de estrés logrando minimizar consecuencias en los colaboradores como son: enfermedades cardiovasculares, Disminución de la concentración, Hipertensión, entre otros; repercutiendo en la empresa disminuyendo efectos negativos como podrían ser: Menor productividad, Accidentes laborales, índice de rotación, entre otros. Sobre las personas que deben ingresar al Sistema de Vigilancia Epidemiológico, se hará entrega formal del listado para su respectivo seguimiento e intervención.
- La parte administrativa en su totalidad de acuerdo a las entrevistas, plantea que hay asuntos de infraestructura que generan un alto nivel de estrés, dentro de su discurso emergen las siguientes anotaciones: las oficinas son estrechas; el área administrativa está muy cerca del área operativa y esto genera que haya interferencias de ruido y condiciones

climáticas desfavorables (mucho calor que emana del área operativa), elementos que interfieren en su bienestar y correcto desempeño laboral.

- En lo referente a la parte operativa, se encontró a través de la realización de las entrevistas semiestructuradas que un gran generador de estrés al interior de la empresa para los empleados es la forma de contratación de la organización, que es por obra-labor y por servicios, siendo este contrato por servicios el que mas se maneja en los últimos meses, lo cual genera en ellos una fuerte sensación de inestabilidad en cuanto a la finitud de su condición laboral.
- Uno de los elementos estresores que se demarcó con fuerza en la información hallada a través de las entrevistas semiestructuradas es el hecho de que la información y la delimitación de sus roles, funciones y tiempos otorgados para la realización de las tareas no sea un asunto claro y adecuado según las exigencias.
- Cabe decir que el objetivo se cumplió a cabalidad, ya que a través de la aplicación e interpretación de la batería de riesgo psicosocial y de la información obtenida a través de las entrevistas semiestructuradas se logró identificar los factores de riesgo psicosocial que generan estrés e inciden en la salud de los empleados de la empresa MONTAJES & CONTRATOS S.A.S del municipio de Sabaneta. Teniendo en cuenta tanto los factores de riesgo intralaboral como extralaboral, y realizando una identificación, diagnóstico y evaluación de los factores de riesgo psicosocial prevalecientes y relevantes en esta población.
- El método utilizado fue pertinente pues posibilitó la adecuada recolección de información tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, brindando confiabilidad y validez en el procedimiento realizado.
- Dentro de las limitaciones encontradas estuvo el hecho de que por motivos laborales las personas de la empresa se encuentran en constante movimiento y migración a diferentes ciudades del país, por lo que tener a toda la población disponible para la aplicación de la entrevista semiestructurada no fue posible, y ello requirió una inversión de tiempo mayor al esperado. Adicional, el tema de salud y seguridad en el trabajo es un asunto aún emergente en esta compañía, por lo que el nivel de importancia que se le brinda a estos abordajes y procedimientos no es el más adecuado, generando dificultades en la generación de los espacios destinados a dicho proceso.

11. Recomendaciones

Se iniciará planteando las intervenciones posibles y necesarias en el nivel de riesgo intralaboral. Cabe decir entonces que en este punto es importante realizar capacitaciones y/o talleres en temas de liderazgo, asertividad y relaciones sociales, con el fin de cubrir las necesidades halladas en torno al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y control sobre el trabajo que posibiliten un adecuado clima laboral y buenos canales de comunicación. Adicional es importante, en torno a la dimensión de la claridad del rol y el control y autonomía del trabajo, realizar reinducciones en temas de funciones y responsabilidades de los cargos para así evitar tensiones y sobrecarga laboral en los empleados que pueden devenir en un síndrome de Burnout.

En el dominio de control sobre el trabajo, alrededor de la dimensión de participación y manejo del cambio que presentó un nivel de riesgo muy alto, por lo que se hace importante generar programas de capacitación para los empleados operativos de la empresa en temas que posibiliten el desarrollo de habilidades que apoyen de forma eficiente y efectiva el desempeño adecuado de sus labores.

En este mismo dominio en la dimensión de participación y manejo del cambio se hace fundamental generar campañas de comunicación dentro de institución que permita comunicar a los colaboradores los cambios en el lugar de trabajo, siempre y cuando correspondan a la ejecución de sus trabajadores, esto con el fin de ampliar los medios de comunicación, creando la apertura necesaria a nivel interpersonal entre los distintos departamentos de la compañía.

Es importante Contemplar dentro de los procesos de reclutamiento, la oportunidad de que apliquen los colaboradores que trabajan actualmente en la institución, teniendo en cuenta que cumplan con el perfil definido, esto con el fin de responder al alto riesgo encontrado en la dimensión de oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos.

En cuanto al tema de recompensas, se le sugiere a la organización realizar programas de motivación y bienestar laboral, desarrollando actividades que generen sentido de pertenencia a la institución, con el fin de generar procesos de fidelización e identificación institucional,

mejorando la relación de los empleados con la empresa y a su vez incrementando la productividad.

Se hace necesario revisar y hacer los controles respectivos en la identificación de peligros y riesgos, asegurando que no afecten la salud de los colaboradores, ya que la dimensión de demandas ambientales y de esfuerzo físico presentó un nivel de riesgo muy alto, datos complementados con la información hallada en las entrevistas realizadas, donde se logró percibir que en cuanto a infraestructura, ambiente sonoro y clima físico hay inminentes necesidades que cubrir para el bienestar laboral de los empleados.

Es importante poner a consideración la realización de capacitaciones en torno al asertividad, el manejo de emociones, y al manejo efectivo del tiempo. Esto para responder a las necesidades latentes en la dimensión de demandas emocionales e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas cuantitativas y demandas de carga mental. En este orden de ideas es importante también poner a consideración la realización de capacitaciones y talleres que posibiliten la pausa frente a la dimensión de las demandas existentes frente a la jornada de trabajo, realizando también un plan efectivo que responda adecuadamente a las horas extras y los compensatorios.

A nivel de riesgo extralaboral es fundamental tener presente la importancia de la realización de capacitaciones y/o talleres sobre manejo efectivo del tiempo, además se hace necesaria la creación de alianzas con compañías que permitan brindarle a los colaboradores un espacio para disfrutar de forma eficiente y eficaz de su tiempo libre. Esto frente a la demanda existente de los trabajadores en la dimensión del tiempo fuera del trabajo.

En cuanto a las relaciones familiares, que ya se ha planteado es una esfera fundamental en la vida organizacional del ser humano, y la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales es importante realizar capacitaciones en torno a la comunicación, el manejo de las emociones, prácticas saludables para una convivencia adecuada y las relaciones sociales, con el fin de aumentar el bienestar familiar y a su vez la efectividad laboral del sujeto. Es importante tener en cuenta aquí que con la sanción de la Ley 1857 de 26-07-2017, la institución se obliga a destinar un día cada seis meses para desarrollar actividades de fomento y medidas de protección de la familia

Asimismo, en cuanto a la dimensión económica del sujeto y su grupo familiar, sería importante facilitar espacios que les brindaran capacitaciones y talleres en temas de inteligencia financiera.

En cuanto a las características de la vivienda y el entorno que habita el empleado, es fundamental generar alianzas, crear grupos formativos o bien canales de difusión de la información en torno a programas con cajas de compensación, bancos, entre otros para generar oportunidades en adquirir vivienda.

Es de vital importancia también generar espacios donde sea posible tener en cuenta la opinión de los empleados y acercar a nivel comunicativo las dependencias administrativa, gerencial y operativa para la creación conjunta de las dinámicas empresariales. En este orden de ideas sería fundamental crear momentos para la revisión del horario laboral y la mejora en los procesos de selección de personal.

El estrés como eje transversal a todas las dimensiones y dominios evaluados ha de ser abordado adecuadamente. Para esto se sugiere la realización de capacitaciones y/o talleres en temas de asertividad, relaciones sociales y control de estrés y ansiedad, además de grupos focales para determinar causas que generan estrés y la generación y/o activación de redes de apoyo y canales adecuados de comunicación, que posibiliten la intervención oportuna y el aumento del bienestar de los empleados y la mejora en la calidad del clima laboral.

Es importante tener en cuenta que los colaboradores que puntuaron alto o muy alto en alguna dimensión, deben ingresar inmediatamente al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.

Finalmente, es pertinente que gerencia se concientice de tener gente sana, trabajando a gusto en sus responsabilidades, por este motivo es pertinente que busque asesoría externamente de un grupo interdisciplinario para que conformen un equipo que le ayuden a tomar decisiones mas asertivas, ya que las que se toman actualmente según los administrativos de la empresa algunas de ellas no son muy asertivas y obstaculizan el adecuado funcionamiento de la empresa y por ende el personal. Es de gran importancia que gerencia se percate de la importancia que tiene una adecuada comunicación con el personal, ya que estos en las entrevistas argumentaron tener muchas dificultades por temas de comunicación con Gerencia.

Referencias

- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 47-55.
- Astudillo, P., Alarcón, A., & Lema, M. (2009). Protectores de Estrés Laboral: Percepción del Personal de Enfermería y Médicos, Temuco, Chile. *Ciencia y enfermería*, 111-122.
- Benavides, F., Benach, J., Castejón, J., Mira, M., & Serra, C. (2001). La evaluación de riesgos laborales en la planificación de la prevención; Una perspectiva epidemiológica. *Archivo Prevención Riesgos Laborales*, 24-31.
- Benavides, F., Castejón, E., Mira, M., Benach, J., & Moncada, S. (1998). *Glosario de prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, G., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Diversified España, S.A. Barcelona*, 222-229.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 159-172. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Cruz, A. (1997). *Grandes oradores colombianos*. Bogotá: Presidencia de la República.
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80-84.
- Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 129-155.

- Díaz, P. (2015). *Prevención de los riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- García, A. (2008). El Sistema General De Riesgos Profesionales vigente en Colombia. Una visión interna y desde la decisión 584, instrumento andino. *International Law Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 215-253.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 237-241.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y trabajo*, 9-16.
- Henao, F. (2010). *Salud Ocupacional: conceptos básicos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Henry, M., & Neffa, J. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo: diferentes miradas para su estudio en el contexto argentino. *Trabalho (En) Cena*, 1-6.
- Houdmont, J., & Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology* (1 ed.). (J. Wiley, Ed.) Washington: Wiley - Blackwell Publishing. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2010-10988-000>
- Kristensen, T. (1996). Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *Health and pshychology*, 246-260.
- Matabanchoy, S. M. (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y Salud*, 87-102.
- Melià, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). *Principios Comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa*. Barcelona: Foment del treball nacional.
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social*. Bogotá: Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogota D.C. Recuperado el 5 de 04 de 2019, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de Salud y protección social. (s.f). *Aseguramiento en riesgos laborales*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>

Molinares, I., & Roberto, G. (2013). Movimiento obrero y protesta social en Colombia. 1920-1950. *Historia Caribe*, 167-193.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del Trabajo*, 1-262.

OIT. (2011). *Sistema de Gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua*. Turín: Organización Internacional del Trabajo.

Olivo, J., & Castellanos, Y. (2010). *Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del Área Administrativa, de una empresa dedicada a la fabricación de estructuras electromecánicas, ubicada en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad Tecnológica de Bolívar.

Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Ortiz Villamizar, A. X. (2018). *Informe general diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales de la población de la empresa*. Sabaneta.

Osorio, E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 81-90.

Puentes, D. (2012). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores (operarios) de la planta de procesamiento de la empresa Distraves S.A.* Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

Quispez, C. (2016). *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos Tiempos, Nuevos Riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana* , 127-141.

Sánchez, M. (2016). *Los SG SST en Colombia*. Bogotá: Scielo.

Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel.

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 95-137.