

**Diseñar el programa de promoción y prevención de factores de riesgo psicosocial en la empresa T&S Temsevice SAS a partir de la aplicación de la batería de instrumentos diseñada por el Ministerio de Trabajo**

Jefferson Murillo Abello

Andrés Felipe Forero Garzón

Edison Ernesto Cuervo Salazar

octubre de 2021

Universidad ECCI

Especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo

Seminario de investigación

## Contenido

Planteamiento del problema.....	4
Descripción del problema .....	4
Pregunta de Investigación.....	6
Objetivo General.....	7
Justificación .....	7
Marcos Referenciales.....	10
Estado del arte.....	10
Marco teórico.....	15
Riesgo Psicosocial .....	16
Tabla 1.    Los riesgos psicosociales se pueden clasificar en 6 como definición, a continuación, se describen. ....	17
Las empresas de servicios temporales .....	23
Los Riesgos psicosociales y su relación con el clima laboral.....	25
Marco legal .....	27
Ley 1010 De 2006.....	27
Resolución 2646 De 2008.....	28
Resolución 652 de 2012.....	28
Resolución 1356 de 2012.....	29
Decreto 1477 de 2014 .....	30
<b>Decreto 1072 de 2015</b> .....	31
<b>Resolución 2404 de 2019</b> .....	32
Resolución 2646 de julio de 2008.....	33
Circular 64 de 2020 del Ministerio de Trabajo.....	34
Marco Metodológico.....	35
Paradigma .....	35
Tipo De Investigación.....	35
Diseño De Investigación.....	35
Población.....	36
Tabla 2.    Distribución x área.....	36
Muestra .....	38
Instrumentos.....	38
Técnica De Análisis De Instrumentos.....	39
Fases De La Investigación .....	40
Diseño de la herramienta digital para toma de datos .....	40
Comunicación, campaña de expectativa, y planeación de la toma de datos.....	41
Tabla 3.    Cronograma.....	44
Tabla 4.    Presupuesto .....	44
Instrumentos.....	45
Resultados.....	47
Tabla 5.    Resultado de evaluación de factores batería de riesgo psicosocial T&S Temservice SAS, octubre de 2021 .....	49
Resultados y análisis de los resultados .....	51
Tabla 6.    Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	51

Tabla 7.	2_Control sobre el trabajo.....	51
Tabla 8.	3_Demandas del trabajo.....	52
Tabla 9.	4_Recompensas.....	53
Tabla 10.	Total Intralaboral .....	53
Tabla 11.	Evaluación de factores riesgo Extralaboral.....	54
Tabla 12.	Total Intralaboral y Extralaboral.....	54
Tabla 13.	Estrés.....	55
	<b>Resultados y Análisis de los resultados.</b> .....	56
Tabla 14.	Revisión detallada por dominio. Forma A.....	56
Tabla 15.	Revisión detallada por dimensión forma A .....	56
Tabla 16.	Revisión detallada extralaboral Forma A .....	58
Tabla 17.	Revisión detallada por dominio. Forma B.....	59
Tabla 18.	Revisión detallada por dimensión forma B.....	59
Tabla 19.	Revisión detallada extralaboral Forma B.....	61
Tabla 20.	Clasificación de las acciones sobre la salud según si se trata de actividades de promoción o prevención.....	61
Tabla 21.	Clasificación de las acciones sobre los factores psicosociales según si se trata de actividades de promoción o intervención.....	63
	Conclusiones.....	65
	Bibliografía.....	67
	Anexos .....	70

## **Planteamiento del problema**

### **Descripción del problema**

Una mirada a la historia de T&S Temservice S.A.S. “Una empresa que viene creciendo”.

En el año de 1989 nace bajo el nombre organización TYS, dedicada a la prestación de servicios temporales y especializados, con una estructura pequeña y cuatro socios accionistas. La empresa tuvo gran oportunidad de crecimiento gracias al impulso que la ley 50 de 1990 dio a la flexibilización laboral y la entrada de la contratación por obra o labor determinada, gracias a ello el negocio pudo diversificarse en ofrecer mano de obra calificada en diversos sectores productivos, y lo que en principio fue un negocio local logró expandirse a 9 ciudades de Colombia para sostener la promesa de valor a sus clientes.

Actualmente la organización se encuentra bajo la razón social T&S Temservice S.A.S. domiciliada en la ciudad de Bogotá. La empresa aún se configura como una empresa familiar de primera generación, en la cual sus fundadoras siguen tomando las decisiones estratégicas y financieras de la compañía, no obstante, de lo anterior se han dado cambios muy interesantes que hablan del plan de sucesión generacional que se han trazado con estructuración de su organigrama en una gerencia general y 9 áreas principales: Operaciones, Servicio al cliente, Nómina y seguridad social, Contabilidad, Financiera, Administrativa, Talento Humano, Comercial y Gerencia. La planta de personal actualmente está en 100 personas para la gestión de los procesos de 4.500 trabajadores temporales a nivel Nacional, es importante aclarar que antes de que iniciara la pandemia la planta de personal estaba en 150 personas para sostener la operación de 5.000 personas a nivel nacional. Esta reducción en casi 50 posiciones se dio en primera medida por la caída de las ventas entre marzo, abril y mayo de 2020, y a medida que se fueron reactivando los clientes se continuó sosteniendo la operación con muchas menos personas.

A partir de la pandemia la organización se acopló de una manera exitosa a la virtualización y el trabajo en casa, logrando hacer la mayoría de sus procesos de apoyo desde accesos remotos. Ahora bien, sabemos de acuerdo con los datos de la toma de riesgo psicosocial del 2020 que la fatiga laboral y sobrecarga se ubicaron en niveles de riesgo, adicionalmente sabemos que hay menos personas contratadas para sostener la operación del negocio, adicionalmente la rotación se ha venido incrementando y al dialogar con las personas en su entrevista de retiro refieren que ya no aguantan más con la presión laboral y la sobre carga. El costo para la organización de los retiros de personas que atienden clientes importantes, o procesos core del negocio no se ha monetizado, sin embargo, conocemos que a partir de deficiencias en el servicio también se han perdido clientes. Estas deficiencias se han detectado en tiempos de respuesta tardíos, selección deficiente, incumplimiento de los acuerdos de servicio, y estos puntos se presume se correlacionan con la alta carga de trabajo que ocasiona fatiga laboral, y por la rotación del personal que ya no se sienten a gusto con el ambiente de la empresa.

En el evento de no realizar acciones directas sobre la mejora de los factores psicosociales y ambientales de la empresa, inexorablemente tendremos mayor fuga de talentos, clientes insatisfechos, pérdida de dinero en entrenamiento y es indeterminado como afectarán los errores de las personas que llegan nuevas a la empresa mientras se da su curva de aprendizaje. Este trabajo de investigación apunta a partir de las nuevas evidencias encontradas en investigaciones recientes la presencia de este riesgo psicosocial contribuye al deterioro del proceso productivo, económico y misional de una empresa.

De Acuerdo con (CONTRERAS et al., 2010), la existencia de climas laborales disfuncionales tiene una afectación directa sobre el riesgo psicosocial, y sus efectos sobre el bienestar, la satisfacción de las personas y la productividad. Así mismo sus investigaciones validan la hipótesis frente a la correlación entre el estilo de liderazgo y el riesgo psicosocial que

tienen los trabajadores. Este fenómeno afecta a todos los sectores económicos por igual pues en todos los sistemas organizacionales actuales necesariamente interviene la interacción humana.

**Pregunta de Investigación**

¿Cómo se encuentra la percepción del Riesgo Psicosocial en T&S Temservice a partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo?

## **Objetivo General**

Identificar el nivel de Riesgo Psicosocial de los trabajadores de T&S Temservice a partir de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo.

## **Objetivos específicos**

- Identificar la percepción que tienen los trabajadores de las condiciones presentes en la organización relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.
- Analizar los factores que están siendo precipitantes para la presencia de un nivel de exposición alto en los factores de riesgo psicosocial.
- Diseñar el programa de promoción y prevención de mitigación del riesgo psicosocial.

## **Justificación**

A partir de la generación de enfermedades de origen laboral que se dan por exposición a determinados riesgos ocupacionales y teniendo en cuenta la tabla de relación de enfermedades laborales se han tipificado patologías que nacen a partir de factores psicosociales y actualmente estas patologías se han clasificado como enfermedades de origen laboral. Las organizaciones que no gestionan bien sus factores de riesgo se van a ver inmersos en algún momento en vacíos laborales, estabilidades reforzadas por patologías, reubicaciones y esto representa una afectación económica directa sobre la rentabilidad del negocio. No es conveniente para las organizaciones que se reduzcan las horas hombre laboradas mes, así las EPS y ARL realicen el pago de las incapacidades, las afectaciones en el servicio y promesa de valor a los clientes puede ocasionar

daños graves en la continuidad de los negocios de las empresas. Porque no mencionar las reubicaciones por patologías que se pronostican con alto riesgo de recuperación desfavorable si no se aplican cambios en las funciones de los trabajadores, y en muchos casos estos reubicados quedan con baja productividad y sin opciones de retiro de la empresa por la protección especial que les confiere la ley, en virtud de lo anterior tiene una pertinencia económica para el empleador la gestión de los riesgos de sus trabajadores, y por supuesto esto no excluye el riesgo psicosocial es los sucesivo RPS. Una vez entendido que para la empresa la consecuencia es económica es importante comprender que para el trabajador la repercusión es familiar, social, laboral, económica, y espiritual. Aquellos que se han visto disminuidos por enfermedades laborales debido a la exposición prolongada a algún factor de riesgo reciben como efecto directo un cambio en sus condiciones laborales frente a funciones, horarios, departamentos, o ingresos salariales. Por ejemplo el operario que no puede seguir manipulando su máquina por las afectaciones que estas trae para la salud ya no va a ganar horas extras, va a cambiar su entorno social en la empresa cuando lo asignen a nuevas funciones, y su rol social se transforma en un estereotipo del “reubicado”; cómo no hablar de situaciones adversas que viven en su familia, la necesidad que otros le ayuden en lo que antes podía valerse por sí mismo, cambiando dinámicas de interacción con su base primaria afectiva y de relacionamiento. Es por esto que trabajar para que estas situaciones sean mitigadas en T&S Temservice se hacen urgentes y necesarias sobre todo en tiempos donde el 83% de la población se encuentra trabajando desde casa, con una contracción en el personal de la empresa del 27.8% desde que inició la pandemia y una percepción de la sobre carga laboral y deficiencias en el liderazgo como lo arrojó la última toma de encuesta de RPS del año 2020, estos elementos apuntan a factores de RPS en lo concerniente a carga mental, fatiga, y con esto se pueden empezar a presentar problemas en la salud de nuestros trabajadores que conlleven a incapacidades, baja productividad, desmotivación y eventualmente casos de



estabilidad laboral reforzada. Desde la epidemiología y a partir de los controles de los aspectos que pueden afectar la salud y las enfermedades que pueden presentarse en poblaciones humanas definidas, se requiere la recolección sistemática y permanente de datos esenciales de salud, su análisis y su interpretación para la planeación e implementación y evaluación de estrategias de prevención. El decreto 1072 en su numeral 2.2.4.6 establece vigilancia en la salud del trabajo y vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo, como una recopilación, análisis e interpretación de datos para efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la implementación de los programas de la seguridad y salud en el trabajo. El control de la relación de incapacidad y ausentismo laboral con los factores ambientales y los factores de RPS, obligan a una observación de cerca de aquellas patologías que pueden desarrollarse en el trabajo. Se requiere un programa de actividades detalladas para la generación de programas que permitan la identificación del estado de las condiciones de salud y de trabajo a partir de indicadores que permitan conocer el estado de la empresa sin importar que se encuentren casos diagnosticados. El valor de esta investigación a nivel teórico será la identificación de los elementos de las condiciones de trabajo, de condiciones de salud, y la identificación de las áreas de riesgo más altas definiendo una metodología que pueda ser aplicado por cualquier otro investigador o lector de la presente obra para que gestione un programa de vigilancia epidemiológica que puedan tener ocasión den enfermar o accidentarse a partir de los riesgos RPS de la empresa.

## **Marcos Referenciales**

### **Estado del arte**

A continuación, se describen los trabajos internacionales referentes al tema.

El trabajo realizado por Julio Neffar, “Un nuevo campo de estudio para la sociología del trabajo: los riesgos psicosociales en el trabajo”. Realizado en la universidad de Buenos Aires de Argentina. Los autores se basaron en el análisis de la relación entre proceso de salud, trabajo y enfermedad permitiendo comprender que el trabajo no es patógeno y que son las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo los que pueden perturbar la salud del trabajador. (Neffa, 2019) Como factores, existe peligro para la vida y la salud en el lugar de trabajo o medio ambiente de trabajo. Condiciones y entorno de trabajo deficientes, que están relacionados con un mayor miedo y la interferencia de las emociones y la ansiedad. Esos conflictos nos remiten a considerar los valores individuales y de la organización. En algunas oportunidades los trabajadores sufren por ser víctimas o testigos de actos como acoso o violencia sin tener la oportunidad o la valentía de oponerse, lo cual ataca de forma directa su autoestima y les da vergüenza de sí mismos. Los valores personales provienen de la experiencia profesional adquirida por cada trabajador y del conocimiento productivo que puede ser coherente con los objetivos de la organización, pero si impide el trabajo en base a este conocimiento, suelen ocurrir conflictos.

Se revisó el trabajo realizado por Luz Martínez de la universidad Complutense de Madrid, España. “Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación”. El trabajo realiza un análisis descriptivo de los riesgos relacionados con el trabajo y el estrés, evidenciando distintos organismos que defienden la importancia de la salud y

bienestar laboral en todos los aspectos, sociales, mentales y físicos. El objetivo de este trabajo es identificar distintas herramientas, dimensiones, fiabilidad, validez, análisis psicométrico y uso, que sirvan de referentes para la investigación en PRL. (Martínez, 2020) Las transformaciones en el mundo laboral (cambios demográficos, intensidad, trabajos automatizados, exigencias temporales) contribuyen a la aparición de nuevos riesgos psicosociales relacionados con el estrés laboral crónico, en mayor proporción a los profesionales que dan servicio a otras personas. Aunque el estrés laboral es reconocido a nivel mundial como una enfermedad derivada del trabajo donde intervienen ciertos peligros psicosociales, y con serias consecuencias económicas, organizacionales y de salud para el mercado laboral, existe todavía mucho trabajo en la concienciación de su importancia tanto de empleados como empleadores.

Se revisó el trabajo realizado por María Ángeles Carrión y Tirso Hernández para la revista científica de América latina y el caribe, México. “Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral”. El propósito de la investigación fue conocer la percepción que tienen 597 trabajadores de una empresa industrial en México respecto a los factores psicosociales laborales, así como su relación con desgaste psíquico y respuestas de estrés. Los resultados más destacados muestran que los factores psicosociales percibidos como nocivos se constituyen en factor de riesgo y aumentan al doble la posibilidad de que los trabajadores vean afectada su salud, los incrementan el riesgo de causar desgaste psíquico, siendo la carga y ritmo de trabajo el factor más predictor. (Carrión-García & Hernández Gracia, 2019) La salud se debe considerar como la preservación y promoción de los aspectos físicos, psíquicos y sociales del trabajador, para eso se deben establecer estrategias de promoción de la salud, que permitan influenciar e informar tanto a individuos como a organizaciones, para que asuman más responsabilidades y tengan en consideración temas activos que afectan la salud mental y física.

Se revisó también el trabajo realizado por Lilian Patricia Pinos de la universidad de Extremadura, España. “Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral”. El desarrollo del trabajo determinó que a través de los tiempos ha cambiado el uso de la fuerza física por la habilidad manual para el manejo de herramientas y maquinaria, para actualmente dar intervención mental; sin embargo, con la globalización se ha incrementado la desigualdad, desmejorando la calidad de vida de los trabajadores. Los riesgos psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales individuales y condiciones de trabajo, influidos además por situaciones económicas, políticas, sociales y culturales (epidemiología social), siendo los riesgos predominantes en el sector de servicios, determinados por nuevas formas de trabajo, tecnología y formas de organización; se caracterizan por afectar los derechos fundamentales del trabajador, tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, se extienden en el espacio y el tiempo, presentan dificultad de objetivación, exacerbaban a los otros riesgos, tienen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y presentan dificultad de intervención. (Mora, 2021) El estrés puede denotar cambios corporales como situaciones de dolor, hambre, rabia y temor que se deben tener como algo importante en los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores y cuya gestión es importante como herramientas de mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Además, se revisó el trabajo realizado por Lourdes Luceño Moreno, Beatriz Talavera Velasco, Jesús Martín-García y Sergio Escorial Martín de la universidad de Complutense, España. “Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM”. El trabajo considera que para que un trabajador tenga una percepción de bienestar en su entorno laboral, además de un alto nivel de satisfacción, también debe poseer una elevada motivación laboral que le hará poner en marcha su esfuerzo, dirigirlo hacia un objetivo determinado y mantenerlo en el tiempo. En vista de que los factores de riesgo psicosocial desempeñan un papel

importante en la experimentación de bienestar y, con el objetivo a su vez de concretar el término bienestar laboral. Se valida en el trabajo un modelo de bienestar laboral a partir de la evaluación de la percepción que tienen los trabajadores de los principales factores psicosociales (en consonancia con los modelos teóricos vigentes), en concreto: las demandas, el control, el apoyo organizacional y las recompensas. (Luceño-Moreno et al., 2017) Al evaluar los factores de riesgo psicosocial como el bienestar familiar, los resultados demuestran que las prácticas organizacionales pueden modificarse con el fin de aumentar el bienestar, demostrando a su vez que la empresa tiene la obligación y disposición de mejorar el ámbito laboral de los trabajadores.

A continuación, se describen los trabajos nacionales referentes al tema.

El siguiente trabajo de investigación fue realizado por Salvatierra Zambrano''

Se determinó la situación actual de la empresa, mediante la aplicación de un check list, así se dieron a conocer aspectos importantes en la evolución de riesgos laborales, puesto que se evidencio que no existen las condiciones termohigrométricas adecuadas es decir que el lugar en donde se elaboran los productos, no tiene una temperatura adecuada, los mismos se fabrican en un ambiente muy caluroso al ser un lugar cerrado y carecer de equipos de ventilación conlleva a un agotamiento físico más acelerado, seguidamente como punto relevante se evidenció que no existen una buena comunicación empresarial.(Salvatierra Zambrano & Zambrano García, 2021).

En trabajos donde exista un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, se permite a la persona trabajadora crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumentar la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y, por lo tanto, mejorar su salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las

necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por el otro, produce reacciones contrarias.  
(Chiang Vega et al., 2013)

Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral ([http:// riskobservatory.osha.eu](http://riskobservatory.osha.eu); <http://osha.europa.eu/publications/reports/6805478>). La gran ventaja que tiene la lucha contra ellos es que nadie discute su importancia y que las formas de intervención suelen ser más claras y precisas. Sin embargo, los factores y riesgos psicosociales, íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo ([http:// osha.europa.eu/publications/reports/205](http://osha.europa.eu/publications/reports/205)), son esquivos en su definición y manejo, y suelen afectar al núcleo de la misma organización. Dado que su naturaleza es dinámica y cambiante, más importante incluso que el esfuerzo directo contra cada uno de ellos es crear una cultura organizacional de la Salud Laboral que actúe con criterios de alerta, evaluación e intervención. (Moreno Jiménez, 2011)

Dada la complejidad de los factores psicosociales —su carácter subjetivo y todos los componentes que deben incluirse en su valoración—, emplear cuestionarios como único método de recolección de información resulta insuficiente para elaborar diagnósticos precisos, más aún cuando éstos no se contextualizan, situación que se reflejaría negativamente en los planes de prevención e intervención (13). En todos los casos se evidenció que las dimensiones adoptaban un carácter distinto según las particularidades de cada negocio —como cuando se hacía referencia a las características del liderazgo en la empresa de tercerización. De hecho, varios de los aspectos de contenido que se encontraron como deficientes para las distintas empresas reseñadas en este

artículo podrían profundizarse con técnicas cualitativas como grupos focales o entrevistas en profundidad. Además, para garantizar que estas evaluaciones no se conviertan en “un proceso de estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores” (14) se recomienda contrastar los datos recogidos a través de los cuestionarios con información obtenida de otras fuentes (15), por ejemplo, ausentismo y accidentalidad. (Rubio-Castro & Luna-García, 2015)

Se realiza la documentación de los estudios, de manera sistémica e inductiva, llevado a cabo desde lo particular a lo general, partiendo desde la descripción de los estudios encontrados tanto en Colombia como en España, siendo las condiciones intralaborales clasificadas según la Batería utilizada por cada país, como es el caso de Colombia, en la cual se utilizó la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010), la cual maneja una clasificación de estas condiciones a través de dominios, de los cuales fueron seleccionados Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control y Demandas del trabajo. En lo correspondiente a España, se utilizó la Nota Técnica de Prevención 926 F-Psico Factores psicosociales: metodología de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012), en donde las condiciones intralaborales fueron clasificadas como factores, entre los que se seleccionaron análogamente a los elegidos en la Batería colombiana, los factores Relaciones y apoyo social; Autonomía y Demandas Psicológicas. Posteriormente, se realiza una comparación general sobre los hallazgos encontrados luego de cada dominio (Colombia) y factor (España) descrito, se mencionan además, elementos complementarios expuestos como conclusiones generales del estudio. (Beltrán Cabrejo, 2014)

### **Marco teórico**

## **Riesgo Psicosocial**

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Gil-Monte, 2012)

*(Qué es un riesgo psicosocial | UGT - Observatorio de Riesgos Psicosociales, s. f.)* comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo. Más específicamente, el INSHT, siguiendo a la OIT, los define como las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. En la actualidad, se considera que son riesgos psicosociales:

- El estrés laboral
- La fatiga
- La violencia en el trabajo
- El acoso laboral

(García, 2013) En el libro de la productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización da a conocer una definición como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como a la productividad empresarial, hace referencia a las consecuencias negativas



sobre la persona con el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado.

Indica que el 58% de las empresas en todo el mundo han incrementado el nivel de estrés e los dos últimos años y un 89% de los empleados no se sienten motivados así que el 63% de la población afirma que el mal funcionamiento del ordenador les genera estrés según una muestra analizada de datos.

“Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Cortés, 2015)

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

*Tabla 1. Los riesgos psicosociales se pueden clasificar en 6 como definición, a continuación, se describen.*

<b>Factor</b>	<b>Definición</b>
Organización y condiciones del empleo	Se refiere la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
Relaciones al interior del trabajo	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de roles; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
Doble presencia	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

Tabla tomada del artículo presente en decisiones de riesgos psicosociales.

Las empresas no solo necesitan que se creen normativas que les obliguen a realizar controles y seguimientos en pro del bienestar laboral, sino que requieren de un mayor nivel de apoyo por parte de las entidades de salud pues, existen un gran número de casos que se ven afectados por inestabilidad, secuelas o genética y son las cuestiones laborales las que se ven más involucradas pues los niveles de exigencia, las jornadas de trabajo, la forma en que las personas están priorizando lo laboral ante lo personal, los cambios sociales, el cubrir necesidades, los bajos salarios y las altas exigencias tanto físicas como mentales están convirtiéndose en la punta del iceberg, llevando a las personas al límite, exponiendo su estado mental y limitando su desarrollo diario. Es así como se retoma la importancia de que exista el acompañamiento, las Entidades Promotoras de Salud y los gobiernos deben acordar eliminar el paradigma de que los estados mentales no son relevante o son algo exclusivo, esto se puede determinar con el hecho de que la normatividad excluya la psicoterapia dentro de los derechos que cada persona tiene con el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (Tobón, 2005). Además, se debe profundizar a nivel de investigación, Colombia es un país golpeado por la violencia y la corrupción lo más lógico es que se hagan seguimientos ante las secuelas, inicialmente el Estrés Post Traumático, pero no existe un control o una regulación sobre el tema, solo se presentan negativos que impulsan a un círculo vicioso.

Seguidamente se tomara la salud mental en relación al trabajo con el fin de establecer la estrecha brecha que tiene este último con la vida cotidiana ya que permite que las personas puedan crear sustento, tanto para ellos como para sus familias, estabilidad y seguridad pues les da la oportunidad de crear una identidad en la cual encuentren la oportunidad de satisfacer las necesidades básicas y encontrar una autorrealización tal como lo indicaba Maslow en su teoría (Quintero, 2011), reflejando un bienestar grupal, que trae repercusiones sociales las cuales pueden ser positivas o negativas, ya que promueve ambientes de trabajo saludables, crea una

identidad laboral la cual conlleva a un clima organizacional basado en una serie de normas y valores que van de la mano con el desarrollo de la empresa y sus colaboradores generando una valoración que debe ser expuesta, elevando los niveles de confianza y autoestima además de autonomía pues el brindar las herramientas propias para una tarea le da al colaborador la oportunidad de mejorar continuamente y de esta forma crear seguridad a nivel físico y mental, lo cual será de gran ayuda para la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Es igualmente válido observar la perspectiva negativa pues las personas pueden no presentar una adaptación ante los ambientes laborales, esto va condicionado con los mecanismos de defensa y la forma en que se acomoda al ambiente y a las exigencias de este, ya que las exigencias laborales y las reglas que se manejan varían según la organización lo cual hace que la persona cambie su rutina, su idea y su forma de trabajar, convirtiéndose en un proceso necesario y en ocasiones complicado.

La satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva, dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción influye determinante mente en la manera de actuar del trabajador. Hay que tomar conciencia que no solo las organizaciones buscan el personal ideal que cumpla con el perfil definido para un puesto de trabajo, sino que hoy en día los trabajadores también buscan un buen lugar, donde esperan encontrar la llamada Calidad de Vida que no es sino la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores. (Krauss, 2009)

En la actualidad el sector productivo ha demostrado cierto interés por sus trabajadores, la mayoría de las empresas guiada por lo dispuesto en la normativa legal vigente, iniciando por lo

mencionado en la Constitución de la República respecto de la garantía que cada empresa debe proporcionar a sus trabajadores, de tal forma que en cuanto al trabajo y la seguridad social se menciona en el Art.33. -El trabajo es un derecho y un deber social, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado. (República de Colombia, 1991) Muy pocas empresas con un interés genuino por sus trabajadores han ido más allá y se preocupan no solo por un nivel de cumplimiento, sino por mantener buenas relaciones laborales en un esquema ganar-ganar, garantizando ambientes sanos y seguros para sus trabajadores, por promover una práctica saludable en ellos, por fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de las enfermedades, en atención al tercer objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir: Mejorar la calidad de vida de la población (SENPLADES, 2013); todo esto bajo una clara consciencia de que un trabajador sano se convierte en un trabajador productivo.

Es así como se puede determinar que en la actualidad se ha producido una serie de cambios que han aumentado el desarrollo no solo de las necesidades organizacionales, sino que también, de las enfermedades crónicas, como es el caso del estrés ya que las exigencias laborales de forma inevitable generan tensiones que se relacionan con conflictos internos o familiares reflejándose en aspectos conductuales, físicos y mental es decir, se altera la salud individual y por ende puede fomentar un ambiente de trabajo con dificultades. Entonces, se requiere de la promoción de la salud para minimizar el impacto del riesgo, ya que la constante exposición del estrés puede generar angustia e irritabilidad en la persona, falta de concentración, dificultades para generar lógica, es decir, sus decisiones probablemente no se tomen de la manera correcta sino guiadas por sentimientos y pensamientos, además se puede presentar bajos niveles de productividad ya que la persona no se relaja y no siente gusto por sus tareas. También se puede presentar cuadros depresivos y una constante sensación de cansancio.

Otras aproximaciones han tenido en cuenta la situación económica desde una perspectiva estructural. Por ejemplo, Tomasina (2012) enfatiza en la necesidad de estudiar la relación entre la salud en el trabajo y la precarización laboral ocurrida como efecto de las políticas neoliberales, con base en estudios empíricos que han indagado la frecuencia entre estas variables, como por ejemplo: las consecuencias del empleo temporal sobre la siniestralidad y la afección en el área de la salud mental. Así, Tomasina identifica los emergentes negativos del proceso salud-enfermedad, en tanto síndromes que aparecen como consecuencia de las transformaciones actuales del mundo del trabajo, y que en su criterio, pueden agudizarse con la profundización de la crisis económica mundial. Por ejemplo, el aumento del “síndrome del parado” (desempleado en nuestro contexto), del cual Tomasina identifica tres momentos claves: optimismo, angustia, depresión, cada uno de ellos con sus propias reacciones diversas. Tomasina muestra cómo la accidentalidad laboral puede aumentar conforme se acentúa la inestabilidad y la flexibilización del trabajo. Otras afecciones, como el síndrome de burnout, también tienden a incrementarse en la medida que se intensifican las exigencias y las responsabilidades del trabajador, y se han llegado incluso a identificar áreas laborales donde ese síndrome se presenta con más frecuencia, como por ejemplo en los sectores de educación y salud (Alcántara & Serrano, 2009). Sin embargo, no todas las aproximaciones a los elementos estructurales asumen perspectivas críticas como las descritas. Domínguez (2010) por ejemplo, centra sus análisis en demostrar los altos costos generados por la accidentalidad laboral sobre el PIB de un país como Colombia. Mediante un estudio empírico y cuantitativo, Domínguez realiza un cálculo de los impactos económicos generados por los accidentes de trabajo para concluir que invertir en programas de prevención genera réditos para las empresas, tanto sociales como financieros. Esta podría calificarse como una perspectiva claramente inscrita en la biopolítica: una tecnología para potenciar la vida en tanto herramienta para el aumento de la utilidad económica.

### **Las empresas de servicios temporales**

La flexibilización laboral en Colombia a partir de la ley 50 de 1990 permitió dinamizar los modelos de gestión de las organizaciones en Colombia a partir de un modelo americano de contratación que permite a las empresas flexibilizar sus procesos administrativos y de recursos humanos. Antes de la ley 50 de 1990 si una empresa necesitaba contratar mano de obra para sus procesos misionales tenía que realizar todo el proceso desde la publicación de la vacante, revisión de hojas de vida, entrevistas, afiliaciones y un contrato que podía ser a término fijo o indefinido; con las implicaciones contractuales naturales como pago de indemnizaciones, sindicalización, y fueros por estabilidad laboral reforzada. Sumado a lo anterior la carga administrativa de la gestión de la seguridad social de estos empleados, procesos administrativos, disciplinarios, licencias, vacaciones, calamidades domésticas todo que da a cargo del empleador. Las empresas de servicios temporales permiten a las empresas tener mano de obra calificada que puede ser desvinculada sin pago a indemnizaciones gracias a la figura de contrato de obra o labor; así mismo toda la carga administrativa y responsabilidad legal ante el estado de cada trabajador está a cargo de la empresa temporal y solo la subordinación del trabajador se confiere a la empresa para donde el empleado va en una figura de “misión”. Este trabajador ha de recibir el mismo trato de los trabajadores directos y será participe de todos los programas de bienestar, capacitación, y clima de trabajo de la empresa donde se encuentra prestando sus servicios de manera temporal. (Sánchez & Yolanda, 2020)

La externalización de procesos que no hacen parte del mapa de procesos misionales de la organización hace que se abaraten los costos y las empresas se enfoquen definitivamente en sus objetivos misionales, además que impulsó la contratación formal al abaratar los costos laborales al no tener que realizar el pago de indemnizaciones por retiros sin justa causa. Así mismo la legislación nacional en el decreto 1530 de 1996 aseguro para los trabajadores contratados

mediante empresas temporales la afiliación a EPS, AFP, ARL, inmersión en los programas de salud ocupacional de las empresas usuarias y aportes a las ARL de conformidad con el nivel de riesgo que se expone el colaborador en su sitio de trabajo. (Sánchez & Yolanda, 2020)

Otro aspecto a considerar es la naturaleza del mercado laboral que empezó a responder en consonancia de las dinámicas comerciales globales, en ese sentido fue también la misma fuerza del mercado que conllevó a ver dinámicas de agilidad y velocidad en la gestión del recurso humano siendo que esto no fue impuesto por el estado, sin embargo es interesante ver como este auge de la contratación temporal parece estar pasando de moda, es precisamente la inestabilidad de los contratos temporales lo que conlleva a una precaria calidad de la mano de obra y la baja calidad de los resultados en consecuencia de la falta de compromiso emocional de los trabajadores en misión por sentirse ajenos a la cultura e integración dentro del ADN organizacional. (Monsalve, 2002)

No obstante, lo anterior Colombia se ha orientado por un modelo económico abierto enfocado hacia la globalización y la competitividad, por ende la reducción de los costos de producción y maximizar la rentabilidad se vuelve fundamental para la competitividad y supervivencia, esto no excluye la optimización de los recursos laborales mediante la flexibilización del trabajo. Los niveles de productividad, flexibilidad y competencia de los mercados globalizados se traducen en flexibilización laboral, es la consecuencia directa de los estados cambiantes del entorno, donde se puede incrementar súbitamente la producción por un incremento en las ventas hechas por un comprador al otro lado del mundo y a la vuelta de la esquina una recesión por los conflictos armados en el medio oriente; en consecuencia las empresas a fin de garantizarse su supervivencia se acogen a modelos de contratación que se ajusten a sus realidades prácticas de producción. (Castañeda, 2016)



Entonces si el servicio ofrecido por las empresas temporales aún es vigente es evidente que tiene bondades que las empresas perciben benéficas como por ejemplo, el método de selección de personal, siendo que las empresas temporales cuentan con profesionales de psicología industrial que realizan un trabajo de alta calidad entre el perfil deseado por las empresas y los trabajadores postulados para las vacantes. Otro beneficio son los menores costos laborales, siendo que como estrategia el trabajador temporal puede ostentar el cargo de operario 1 y devengar mucho menos que los trabajadores antiguos que están directos con la empresa y dar un aporte en términos de producción al mismo nivel por menor costo para la empresa lo cual anualmente representa un beneficio importante en los gastos de personal. Adicionalmente cubrir las ausencias temporales y los picos de producción, por ejemplo, en una licencia de maternidad, o incremento de producción por temporada decembrina la empresa temporal tiene la infraestructura para conseguir el número de personas que requieren las empresas sin desgastar sus áreas administrativas.

### **Los Riesgos psicosociales y su relación con el clima laboral**

Está ampliamente estudiado que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores causando estrés, enfermedades cardiovasculares, inmunitarias, dermatológicas, gastrointestinales, endocrinológicas y mentales por solo nombrar algunas. Estas son consecuencias de malas condiciones laborales no son un problema personal o familiar, sino que se generan desde las condiciones de trabajo y especialmente en las que dependen de la organización. (Páez-Landeta et al., 2021)

En esta misma línea Elizaivan 2014 citado por (Jarrín & Paulina, 2015) establece que el clima laboral influye en la conducta de la gente de las organizaciones y comparte con el riesgo psicosocial la psique desde el entendimiento de la interpretación de la realidad del ambiente y lo social por las interacciones naturales que trae el trabajo en las organizaciones. Está plenamente

identificado por diversos autores que un buen clima laboral favorecerá a los trabajadores para alcanzar los objetivos planteados y un mal clima afectará negativamente los resultados de la organización. La percepción del bienestar y la satisfacción laboral es un hecho que nace de las interacciones humanas y está en el orden de lo social y es una de las variables más importantes en la construcción del clima organizacional. (Jarrín & Paulina, 2015)

Tanto el clima laboral como el riesgo psicosocial afecta la motivación humana, y sin ella no hay movimiento, ni actividad psíquica, es la fuerza que motiva a la acción al ser humano, y lo orienta a determinados objetivos hasta alcanzarlos, modifica la fuerza creadora del pensamiento para establecer los caminos y estrategias para resolver situaciones y obstáculos que se interpongan en su camino hacia lo que quiere. La motivación se alimenta de la necesidad y del motivo, a partir de factores internos se tiene la necesidad y los estímulos externos conllevan al motivo.

“La necesidad es una fuerza, un requerimiento interno del psiquismo, que puede expresar en forma pasiva, en sufrimiento o satisfacción, cómo depende de su objeto - meta. O puede manifestarse activamente cuando se convierte en motivo e impulsa la actividad hacia el logro de su objeto-meta. Pero el surgimiento de la actividad motivada requiere de una situación objetiva, externa a la necesidad, que indique la posibilidad de su satisfacción. El motivo constituye la fusión o mediación entre estos dos determinantes: la necesidad y las circunstancias objetivas externas a ella. El motivo es el reflejo cognoscitivo de la posibilidad real de satisfacción, que por ello canaliza e incorpora la tensión activa de la necesidad o necesidades que impulsan el comportamiento.” (Serra, 2019)

En ese sentido las circunstancias objetivas externas dependen de los factores ambientales del sujeto que se establece una acción y analiza el esfuerzo, cuanto lo necesita y en relación con esto se mueve hacia ello, por ende, la necesidad de tener un buen clima organizacional y un bien

nivel de riesgo psicosocial incidirá positivamente en la motivación de los trabajadores para alcanzar las metas organizacionales establecidas en los planes estratégicos. (Lacárcel, 2011)

Los factores de riesgo psicosocial como el estrés, la carga mental, la sobre carga de trabajo y el liderazgo son dominios que inciden directamente en el desempeño y en el clima laboral, si se tiene en cuenta que estas presiones conllevan respuestas conductuales de irritabilidad, cansancio, fatiga, desmotivación, y afecta negativamente la comunicación y el trabajo en equipo se hace prioritario para las organizaciones que quieren elevar su competitividad y desempeño en el mercado de su sector tomar las acciones necesarias para que los trabajadores encuentren factores positivos en sus factores de riesgo psicosocial como en los aspectos ambientales de trabajo. (Hernández & Dayan, 2014)

## **Marco legal**

### **Ley 1010 De 2006**

La presente ley da a conocer las medidas que se adoptan para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco laboral, en su forma comienza con la definición de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral, (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY\_1010\_2006]*, s. f.).

En el artículo 7 define las conductas que constituyen el acoso laboral entre ellas menciona la agresión física y comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional, en el siguiente artículo 8 menciona las conductas que no se constituyen como acoso laboral.

Menciona las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, también al tratamiento sancionatorio al acoso laboral ya que es muy importante porque se dictan términos y de donde saldrían los fondos para pagar las multas que se puedan llegar a generar en algún caso.

**Resolución 2646 De 2008**

La presente resolución menciona los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, hace referencia a la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo.

En esta resolución define los conceptos en materia de riesgos y factores psicosociales luego hace una identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos

*(Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional., 2017).*

Menciona los criterios mínimos que se deben tener en cuenta a los trabajadores para la intervención de los factores psicosocial en el trabajo y actividades administrativas e riesgos profesionales en relación con los factores psicosociales intralaborales y vigilancia epidemiológica en donde se encuentran expuestos los factores nocivos de alto riesgo o que estén causando efectos negativos en la salud.

Esta resolución tiene un capítulo para las causas del estrés ocupacional en donde describe el origen como diagnóstico y menciona que se tendrá en cuenta las patologías en la tabla de enfermedades profesionales.

**Resolución 652 de 2012**

El Ministerio del Trabajo establece la obligatoriedad para todas las empresas privadas y públicas para conformar el Comité de Convivencia Laboral, el cual identificará e intervendrá frente a los riesgos psicosociales en el trabajo causadas por el estrés ocupacional y acoso laboral.

FINALIDAD DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

La constitución de los Comités de Convivencia Laboral se hace como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

#### FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

Sus funciones son únicas y no podrá tener otras y son las descritas en el artículo 6° de la Resolución 652 de 2012:

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas referentes a acoso laboral.
- Escuchar a las partes involucradas sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones para crear un espacio de diálogo entre las partes.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes y verificar su cumplimiento.
- Presentar a la alta dirección las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.

#### **Resolución 1356 de 2012**

La Resolución 652 de 2012 expedida en abril, donde se establecía la creación del Comité de Convivencia laboral, fue modificada por la Resolución 1356 de 2012.

Podemos resaltar entre los cambios más importantes:

El número de personas que conformarán dichos comités será de cuatro (4), dos (2) representantes del empleador y (2) dos de los trabajadores con sus respectivos suplentes. Para empresas que tengan menos de veinte (20) trabajadores el Comité estará conformado por un (1) representante de los trabajadores y uno (1) del empleador.

Las quejas presentadas por un trabajador por hechos que presuntamente constituyan conductas de acoso laboral deberán ser presentadas únicamente ante el Inspector de Trabajo de la Dirección Territorial donde ocurrieron los hechos.

La periodicidad para la realización de las reuniones será cada tres (3) meses.  
Se amplía el plazo para la creación del Comité de Convivencia Laboral, hasta el 31 de diciembre de 2012.

#### **Decreto 1477 de 2014**

El presente decreto tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.

Las enfermedades relacionadas con el trabajo tienen múltiples causas, donde los factores en el ambiente de trabajo pueden desempeñar un papel, junto con otros factores de riesgo. Dichas enfermedades son el resultado de una variedad de factores biológicos, químicos, físicos y psicológicos que están presentes en el ambiente de trabajo o se encuentran de otra manera en el curso del empleo.

El Gobierno Nacional ha expedido el Decreto 1477 de 2014 mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, que evidencia cinco factores de riesgo ocupacional: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos. Además, se observan algunos cambios, entre ellos la creación de la categoría de enfermedades directas, que no exige exámenes previos para que las Administradoras de Riesgos Laborales realicen el pago de las prestaciones del afectado.

La nueva Tabla de Enfermedades Laborales incluye enfermedades como neumoconiosis del minero del carbón, mesotelioma maligno por exposición al asbesto, silicosis y asbestosis. Los avances de la inclusión de nuevas enfermedades profesionales son esencialmente la prevención de factores atribuidos a condiciones de trabajo deficientes.

La tabla de enfermedades se actualiza cada tres años, atendiendo los estudios técnicos financiados por el Fondo Nacional de Riesgos Laborales para prevenir enfermedades en las actividades laborales, 250 enfermedades de trabajadores que se exponen por utilizar materiales en labores en minas, canteras, industria textil, preparación de pieles, y en general en la industria química y farmacéutica están catalogadas dentro de la nueva tabla.

El control de estos riesgos de salud contribuye a la disminución e incidencia de enfermedades relacionadas con el trabajo y los accidentes y mejora la salud y la moral de la fuerza de trabajo, lo que lleva a la disminución del absentismo y una mayor eficiencia de los trabajadores. En la mayoría de los casos los beneficios morales y económicos son muy superiores a los costos de la eliminación de los riesgos laborales.

Las enfermedades profesionales son esencialmente prevenibles y pueden atribuirse a condiciones de trabajo deficientes.

### **Decreto 1072 de 2015**

El Decreto 1072 de 2015 fue expedido por el ministerio de trabajo el 26 de mayo de 2015 y fue firmado por el ministro Luis Eduardo Garzón y cuyo objeto es definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de -SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. Prevenir lesiones y enfermedades laborales y además promover y proteger la salud de los trabajadores. Por otra parte, la Política de Seguridad y Salud en el trabajo Debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo Estar fechada y firmada por el representante

legal de la empresa Hacer parte de las políticas de gestión Con alcance sobre todos, sus centros de trabajo y todos sus trabajadores. (Contratistas y subcontratistas) Difundida a todos los niveles de la organización y estar accesible a todos los trabajadores y demás partes interesadas Ser revisada como mínimo una vez al año y actualizarse acorde a los cambios.

### **Resolución 2404 de 2019**

La resolución 2404 de 2009 expedida por el ministerio de trabajo en la fecha 22 de julio de 2019 y firmada por la ministra de trabajo Alicia victoria Arango Olmos, por medio de la cual, para dar cumplimiento a los requerimientos de la resolución 2646 del año 2008, se volvieron obligatorias la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales y las Guías técnicas de intervención desarrolladas por la Universidad Javeriana.

Los requerimientos se dividen en dos, unos asociados con el diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales y otros con su intervención:

#### Diagnóstico:

Para realizar el diagnóstico de factores de riesgo psicosociales laborales obligatoriamente se debe utilizar la Batería de Instrumentos para evaluar riesgo psicosocial desarrollada por la Universidad Javeriana.

La batería desarrollada por la Universidad Javeriana, sin ninguna excepción se debe aplicar en papel, sin embargo, en la nueva resolución se indica que cuando el Ministerio publique el software para su aplicación se podrá aplicar en computador siempre y cuando se cumplan con los criterios de seguridad de información establecidos para dicho fin.

Al igual que antes de la resolución, se puede y deben incluir instrumentos complementarios a la Batería del Ministerio ya que esta no cubre todo lo solicitado en la



resolución 2646 de 2008, los instrumentos que se añadan para evaluar otros aspectos de la normatividad deben contar con adecuadas propiedades psicométricas en la población colombiana. Se indica la frecuencia de medición de acuerdo con los resultados que obtengan las empresas. Si una empresa obtiene niveles altos o muy altos de riesgo o que estén causando efectos negativos sobre la salud se debe evaluar anualmente, en cambio, si el nivel es medio, bajo o muy bajo cada dos años. Este requerimiento normativo tiene varios errores técnicos, su análisis y forma de resolverlos se encuentra en este artículo.

La custodia de las evaluaciones realizadas a los trabajadores debe ser realizada por la entidad o profesional que lleve a cabo el diagnóstico, por ejemplo, si el servicio es prestado por una IPS esta debe hacer su custodia, si lo hace un psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo (SST) contratado por la empresa o externo lo debe hacer el psicólogo; en todo caso, la información siempre se debe custodiar como parte de la historia clínica del trabajador y en ningún escenario se debe dar a conocer al empleador.

#### **Resolución 2646 de julio de 2008**

Declarada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia y ante la reciente Resolución 2404 de 2019 emitida por el Ministerio de Trabajo de Colombia, reglamentan las responsabilidades empresariales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y control permanente a la exposición de los factores de riesgo psicosocial y; estudio y determinación de origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo Partiendo definió el estrés ocupacional como:

“el conjunto de reacciones de carácter psicológico (mentales, emocionales y de comportamiento), que se producen cuando la persona debe enfrentar a demandas derivadas de su interacción con las condiciones de un entorno laboral, entendidas como factores de riesgo psicosocial, ante las cuales

su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando una alteración en su bienestar físico, mental y emocional”.

En este orden de ideas, la empresa TYS Temservice SAS., aprovecha este ejercicio diagnóstico para ejecutar una intervención eficiente y oportuna, por medio de la implementación de un Sistema de Vigilancia para el control del estrés y de los factores de riesgo psicosociales, en aras de crear una cultura de salud y seguridad en todos sus colaboradores.

#### **Circular 64 de 2020 del Ministerio de Trabajo**

En el marco de la emergencia sanitaria el Ministerio de Trabajo considera necesario fortalecer las acciones de prevención e intervención conducentes a proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores de todos los sectores que se encuentren desarrollando sus labores tanto en forma remota como presencial.

A fin de preservar la salud de los trabajadores y evaluar los factores de riesgo psicosocial el ministerio sugiere promover el uso de herramientas tecnológicas que reduzcan los contactos personales dentro de la empresa; así mismo dispone de lineamientos para los aspectos psicosociales del trabajo en casa, la armonización de la vida laboral con la vida personal y familiar, la comorbilidad, el trabajo y aspectos psicosociales, la post pandemia, la responsabilidad de las empresas, la responsabilidad de las administradoras de riesgos laborales, la responsabilidad de los trabajadores, el reporte de la información por parte de las administradoras de riesgos laborales y las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento .

## **Marco Metodológico**

### **Paradigma**

Esta investigación se orienta hacia una perspectiva de enfoque empírico – analítico, de orden cuantitativo con una concepción global positivista, hipotético deductiva, orientada hacia los resultados.

Desde los fundamentos epistemológicos, el positivismo se explica como una sentencia que indica que: Todo conocimiento es válido si está basado en la observación de hechos sensibles; bajo este axioma fundamental el presente trabajo de investigación encaja estructuralmente con esta corriente metodológica, entendiendo que dentro de los objetivos planteados y la hipótesis se determinará la confirmación o negación a partir de los hechos. (M et al., 2003)

### **Tipo De Investigación**

La investigación es de tipo cuantitativo a partir de una descripción objetiva y sistemática del contenido manifiesto de la información, con el propósito de realizar inferencias válidas y replicables. (M et al., 2003)

### **Diseño De Investigación**

La presente investigación se realizará mediante una metodología de estudio descriptivo, a partir del estudio de las situaciones y acontecimientos relacionados al fenómeno tratado, a fin de definir, clasificar, catalogar, o caracterizar el objeto de esta investigación. En esta línea el equipo investigador podrá conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a partir de la descripción de las conductas y percepciones de la población.

## Población

La población actual son los 128 trabajadores directos de la empresa T&S Temservice SAS. El listado de activos fue generado el 19 de agosto de 2021. Todo el personal es de perfil administrativo así estén en la operación del negocio, teniendo en cuenta que la misión de la empresa es la gestión de talento humano en las empresas cliente.

Tabla 2. *Distribución x área*

<b>AREA</b>	<b>PERSONAS</b>
ADMINISTRATIVOS	4
ADMON AGENCIA BARRANQUILLA	2
ADMON AGENCIA DE BUCARAMANGA	1
ADMON AGENCIA DE CALI	3
ADMON AGENCIA DE IBAGUE	2
ADMON AGENCIA DE MEDELLIN	4
ADMON AGENCIA DE VILLAVICENCIO	1
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	2
BANCA FENSA NO FACTURABLE	3
BANCO CAJA SOCIAL NO FACTURABLE	1
BANCO COMERCIAL AV VILLAS NO FACTURABLE	1
CARTERA	1
CENTRO DE INFORMACION TELEFONICA	2
COMERCIAL BARRANQUILLA	1
COMERCIAL BOGOTA	4

CONTABILIDAD	4
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y	
FINANCIERA	1
GERENCIA GENERAL T&S	3
GESTION DOCUMENTAL	6
HSE	1
JURIDICA	2
NOMINA	7
OPERACIONES SELECCIÓN	35
OPERACIONES SELECCIÓN BQUILLA	3
OPERACIONES SELECCIÓN	
BUCARAMANGA	1
OPERACIONES SELECCIÓN CALI	1
OPERACIONES SELECCIÓN CARTAGENA	1
OPERACIONES SELECCIÓN MEDELLIN	3
OPERACIONES SELECCIÓN SABANA	
NORTE	4
PROFUNDIZACION DE NEGOCIOS	1
SEGURIDAD SOCIAL	6
SISTEMAS DE PROGRAMACION Y	
DESARROLLO	2
SISTEMAS DE SOPORTE E	
INFRAESTRUCCTURA	1
TALENTO HUMANO	4

---

**Total general****118**

*Nota, Fuente elaboración propia, 2021*

### **Muestra**

La Muestra son todas las personas activas con antigüedad mayor al 1 de julio de 2021. Se consideran excluidos los practicantes Sena y las personas con incapacidades mayor a 90 días continuos o en licencias de maternidad. Una vez hecha la categorización la muestra será de 84 personas para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial definida por el ministerio de trabajo. Para un total de 102 personas que son aptas para participar en la toma de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el ministerio de trabajo.

### **Instrumentos**

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Diseñada por el ministerio de trabajo. La cual comprende:

- Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

- intralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda Control apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

### **Técnica De Análisis De Instrumentos**

#### **ALCANCE DE LA BATERÍA**

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de

factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937.

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican, al contrario. En las tablas 21 y 22 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A y de la forma B.

## **Fases De La Investigación**

### **Fase 1**

#### **Diseño de la herramienta digital para toma de datos**

La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial contiene los cuestionarios que evalúan los factores intralaborales, extralaborales y la evaluación del estrés, estos se dividen en formularios y baremos de forma A y B de acuerdo con formación o nivel organizacional sean operativos, auxiliares, jefes o analistas. Estos formularios están preformateados para imprimir y hacer la toma de la encuesta de manera presencial. A partir de lo indicado en la circular 0064 de 2020 se procede a diseñar cada uno de los formularios por medio de herramienta digital para formularios Google, conservando estructuralmente la integridad de la batería de instrumentos diseñados por el ministerio de trabajo.



## **Fase 2**

### **Comunicación, campaña de expectativa, y planeación de la toma de datos.**

A fin de garantizar la participación de los trabajadores de T&S Temservice SAS, se planifica el diseño de 4 piezas gráficas, las cuales han de contener la explicación de lo que es el riesgo psicosocial, la importancia de evaluar el riesgo, las fechas de intervención y el enlace para acceder a la toma de la encuesta, así mismo se crea como estrategia la creación de 3 grupos de personas citados en las fechas 11,12 y 13 de octubre a primera hora de la mañana (8 am) para tener el control y seguimiento de los participantes y asegurar la máxima participación de los colaboradores y tener información confiable. Adicional a lo anterior se crea un espacio de chat corporativo para cada uno de los grupos, y se refuerzo con el envío de un e-mail recordando las fechas de la toma de la encuesta.

## **Fase 3**

### **Toma de encuesta batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial**

A partir de la continuidad en la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, según resolución 001315 del Ministerio de Salud y la Protección Social, del 27 de agosto de 2021, se prorroga la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2021 en todo el territorio nacional. Adicionalmente la Resolución 1405 de 2021 frente a la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, el Ministerio del Trabajo emitió respuesta a un derecho de petición en el que se le consultó sobre la viabilidad de realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial bajo la modalidad virtual teniendo en cuenta todos los parámetros requeridos por la normatividad legal vigente, en relación con la Resolución 2404 de 2019, en la que se indicó que el Ministerio de Trabajo se encontraba trabajando en el diseño del software para la aplicación de la misma.

Al respecto, señaló que en la actual emergencia sanitaria y el riesgo de contagio de Covid-19, no hacen viable la evaluación de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de manera presencial; el párrafo del artículo 4° de la Resolución 2404 de 2019, establece que:

A partir del momento en el que el Ministerio del Trabajo publique en la página web del Fondo de Riesgos Laborales el software para la aplicación de la Batería de Instrumentos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, los empleadores o contratantes podrán aplicarlo de manera virtual siempre y cuando cumplan con los criterios de seguridad de información establecidos para este fin.

No obstante, sin importar que se suspenda la realización presencial de la batería de riesgo psicosocial conforme a la Resolución 2404 de 2019, los empleadores, contratistas y las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público y privado, deben cumplir con la normatividad, guías y lineamiento adaptados a las actuales condiciones de la presente pandemia e implementar las estrategias mínimas contempladas en la mencionada resolución para la intervención de los factores psicosociales, promoción de la salud mental y la prevención de los problemas y trastornos mentales por el SARS-COV-2 (COVID-19).

De esta forma se concluye que, de acuerdo con lo señalado anteriormente, las empresas de forma potestativa podrán aplicar la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial de manera virtual. En ese sentido el equipo investigador, diseñará una herramienta virtual con los ítems de los formularios de riesgo psicosocial, y procederá a tomar la encuesta de manera virtual.

Seguidamente procederá a tabular la información, y a la elaboración del informe con los correspondientes hallazgos, toda vez que este es el insumo para realizar un plan para la gestión del riesgo psicosocial.

#### **Fase 4**

##### **Diseño de herramienta automatizada para la interpretación de los datos**

Microsoft Excel es una herramienta para el procesamiento de datos versátil, confiable y que puede manejar una gran cantidad de información. En virtud de las cualidades de este programa se define el diseño de una herramienta que permita estandarizar el proceso de interpretación de las matrices. Para lograrlo en primer lugar debe realizarse la revisión de las matrices que se descargan desde Google Forms, estas tienen una estructura definida a partir del diseño de las preguntas según formularios de forma A o B de la batería de instrumentos diseñada por el Ministerio de Trabajo para la identificación de factores de riesgo psicosocial, a partir de las entidades (columnas) realizar la formulación correspondiente a partir de las instrucciones de la batería para correcta calificación de los factores. Se debe proceder con rigor y meticulosidad para que las agrupaciones queden correctas, la conversión de lo cualitativo a lo cuantitativo sea precisa a fin de que en la aplicación de los baremos se pueda contar con la información confiable de cada factor ya identificable cualitativamente de acuerdo con el instructivo. Esta matriz general debe permitir la agrupación por dimensión y dominio para identificar el porcentaje de riesgo en que se ubican los trabajadores y así mismo conectar con una matriz de consolidación que de forma automatizada presente el resumen global por cuestionario y factores atendiendo a las recomendaciones de la batería para presentación de los datos.

#### **Fase 5**

### Diseño de propuestas de intervención

A partir de los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial diseñar el programa de vigilancia epidemiológica para el riesgo psicosocial. Siendo la vigilancia epidemiológica una estrategia que permite mantener controlados los factores de riesgo que ocasionan enfermedades laborales, que requiere de un sistema de información organizado para la toma de decisiones, para el control de los riesgos resultantes de las evaluaciones de factores intralaborales, extralaborales, y del puesto de trabajo. Todo con el propósito de mejorar la salud y condiciones ambientales de los trabajadores enmarcado el ciclo PHVA que asegura que mediante metodologías de sistema de gestión pueda garantizar la gestión del riesgo a partir de la mejora continua.

Tabla 3. Cronograma

#	ITEM	F_INICIO	F_FIN	HORAS	ESTADO	201					
						mayo - ago	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero
	<b>Proyecto Seminario de investigación</b>	<b>25/05/2021</b>	<b>30/06/2022</b>	<b>365,00</b>							
<b>1</b>	<b>Diseño del proyecto</b>	<b>25/05/2021</b>	<b>12/09/2021</b>	<b>120,00</b>							
1,1	Identificación del problema	1/06/2021	6/06/2021		CERRADO	■					
1,2	Consulta de fuentes bibliográficas	7/06/2021	21/06/2021		CERRADO	■					
1,3	Planteamiento de objetivos	22/06/2021	6/07/2021		CERRADO	■					
1,4	Marcos referenciales	22/06/2021	6/07/2021		CERRADO	■					
1,5	Marcos teóricos	22/06/2021	6/07/2021		CERRADO	■					
1,6	Bibliografía	22/06/2021	6/07/2021		CERRADO	■	■				
1,6	Parametros finales de la investigación	9/08/2021	12/09/2021		CERRADO						
<b>2</b>	<b>Toma de batería de riesgo psicosocial</b>	<b>13/09/2021</b>	<b>16/10/2021</b>	<b>140,00</b>			■	■			
2,1	Diseño de la encuesta virtual	13/09/2021	18/09/2021	24,00	CERRADO						
2,2	Diseño de matriz de resultados automatizada	19/09/2021	3/10/2021	60,00	CERRADO						
2,3	Comunicación y campaña de expectativa	4/10/2021	10/10/2021	8,00	CERRADO			■			
2,4	Socialización de la importancia de la encuesta	11/10/2021	13/10/2021	6,00	CERRADO			■			
2,5	Toma de la encuesta	11/10/2021	13/10/2021	6,00	CERRADO			■			
2,6	Análisis de los datos	14/10/2021	15/10/2021	30,00	CERRADO			■			
2,7	Elaboración y presentación de informe	16/10/2021	16/10/2021	6,00	CERRADO			■			
<b>3</b>	<b>Diseño de PVE - RPS</b>	<b>1/11/2021</b>	<b>31/01/2021</b>	<b>105,00</b>							
3,1	Diseño de actividades para mitigar riesgo intralaboral en nivel alto o muy alto	1/11/2021	30/11/2021	30,00	NO INICIADO				■		
3,2	Diseño de actividades para mitigar riesgo extralaboral en nivel alto o muy alto	1/12/2021	31/12/2021	30,00	NO INICIADO					■	
3,3	Diseño de actividades para mitigar los niveles de estrés alto o muy alto	1/01/2022	31/01/2022	30,00	NO INICIADO						■
3,4	Presentación del programa a la gerencia	31/01/2022	31/01/2022	15,00	NO INICIADO						■

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

Tabla 4. Presupuesto

RECURSOS	#	COSTO MES	HORAS ASIGNADAS	PRESUPUESTO
<b>HUMANOS</b>				
CONSULTORES	3	\$ 4.500.000	365	\$ 6.843.750
<b>FÍSICOS - TECNOLÓGICOS</b>				
SERVICIOS PÚBLICOS	3	\$ 248.000	365	\$ 377.167
COMPUTADOR	3	175000	365	\$ 266.146
LICENCIA OFFICE	3	108000	365	\$ 164.250
<b>COSTO DEL PROYECTO</b>				<b>\$ 7.651.313</b>

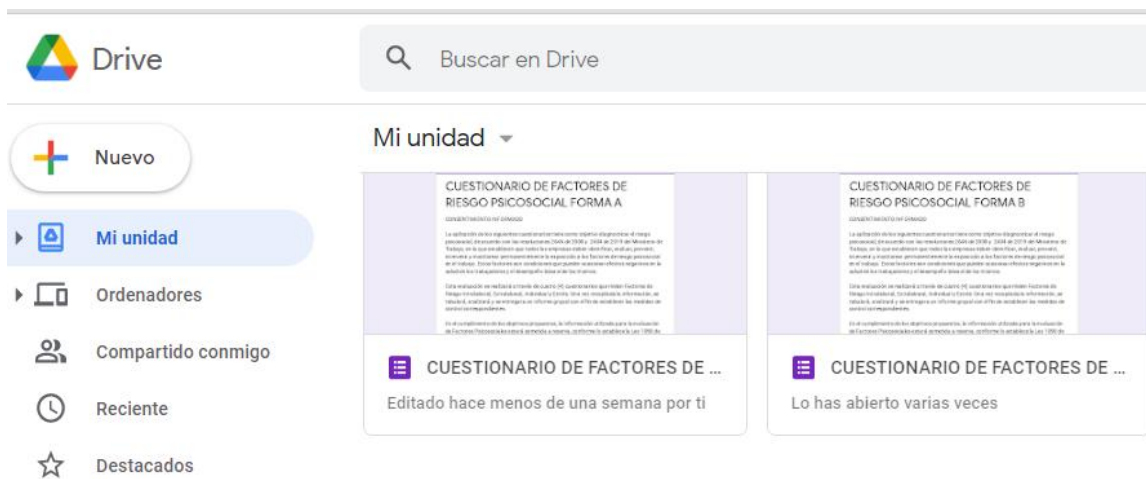
Nota, Fuente elaboración propia, 2021

### Instrumentos

#### Herramienta diseñada en Google Forms

Google Forms permite de manera sencilla crear un formulario y poder llevar a cabo la captura de información, con una ventaja importante relacionada con la batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial, y es, la parametrización mediante escalas Likert. De esta manera el formulario creado conserva toda la integridad de los cuestionarios y permite la captura de la ficha de datos generales para los datos demográficos.

A continuación, se presenta al lector una evidencia de la herramienta y también se dejan los enlaces para que puedan ser consultados los formularios de la forma A y B aplicados.



Enlace Forma A: <https://forms.gle/oafbfdqsxYthxVcr7>

Enlace Forma B: <https://forms.gle/fDttW1YXpUTiVEA46>

### **Cuestionarios de factores de la batería de Riesgos**

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

### **Matriz en Excel automatizada para la calificación y evaluación de los factores**

La herramienta diseñada para la consolidación y transformación de los datos contiene los siguientes libros:

- 1) Matriz Consolidada: En este libro se pueden encontrar diferentes secciones, la primera agrupación que transforma en datos cuantitativos las respuestas de los formularios de factores intralaborales, la siguiente sección transforma los datos cualitativos a cuantitativos de los factores extralaborales, e igualmente con el siguiente segmento de evaluación de estrés, luego viene la sección de calificación y sumatoria de factores para agrupar por dominios intralaborales, y totalizar los extralaborales y el cuestionario de estrés. Posteriormente en ese mismo estricto orden de agrupamiento se realiza la aplicación de los baremos para cada factor realizando nuevamente una transformación de los datos cuantitativos en cualitativos para tener la evaluación definitiva de factores por dominio, dimensión y evaluación de estrés de acuerdo a las instrucciones de la batería de instrumentos.

- 2) Dominios Intralaboral: Se presentan los datos por dominio y porcentaje de participación por cada nivel de riesgo con la opción de segmentar por área de trabajo para profundizar las áreas de trabajo con mayor necesidad de intervención inmediata.
- 3) Dimensiones Intralaboral: Se presentan los datos por dimensión y porcentaje de participación por cada nivel de riesgo con la opción de segmentar por área de trabajo para profundizar las áreas de trabajo con mayor necesidad de intervención inmediata.
- 4) Extralaboral: Se presentan los datos por dimensión y porcentaje de participación por cada nivel de riesgo con la opción de segmentar por área de trabajo para profundizar las áreas de trabajo con mayor necesidad de intervención inmediata.
- 5) Estrés: Se presentan los datos de la evaluación con la opción de segmentar por áreas de trabajo para realizar intervenciones inmediatas en los puntos de mayor riesgo.
- 6) Resumen x área: Se presentan los porcentajes según nivel de riesgo de acuerdo a calificación individual de factores de riesgos intralaboral y extralaboral.
- 7) Matriz de resultados: Es la matriz de datos y formulaciones.

## **Resultados**

Desarrollar la aplicación de la batería de instrumentos para la medición de factores del riesgo psicosocial de acuerdo a como se diseñó la herramienta pretende sintetizar en un solo informe como está el riesgo intralaboral y extralaboral y aparte la evaluación del estrés. En ese sentido cada cuestionario de factores propone los formatos para la presentación de los informes, y es importante resaltar que este equipo investigador ha procurado mantener este mismo orden y sentido estético de la herramienta. Frente al cuestionario de factores de riesgo psicosocial sintetiza la calificación global intralaboral – extralaboral, Así mismo en lo concerniente a los factores intralaborales se presenta la información y riesgo de acuerdo con los 4 dominios

principales del cuestionario. De igual manera en frente de cada dominio los valores y niveles de riesgo de cada dimensión de factores intralaborales, estos al final son 19 dimensiones. Con respecto a los factores de riesgo extralaboral se conserva la misma estructura que sugiere la batería presentando en el mismo estricto orden la información global extralaboral y la información detallada por cada dimensión, en este caso 7 en total. Para finalizar el informe de evaluación del estrés no se subdivide en dimensiones o dominios, se presenta como un dato único con una interpretación cualitativa y cuantitativa que agrupa el ítem de manera global. El equipo investigador entiende que las normas APA expresan claramente que las tablas no deben tener colores, sin embargo, de acuerdo con instrucciones del tutor de trabajo de grado esto se exceptúa cuando hay un mapa de calor como ocurre con la batería de factores para la evaluación del riesgo psicosocial.



Tabla 5. Resultado de evaluación de factores batería de riesgo psicosocial T&S  
Temservice SAS, octubre de 2021

CUESTIONARIO DE FACTORES INTRALABORAL FORMA A						
TOTAL	DOMINIO		ITEM	DIMENSIÓN		
	ITEM	FORMA A		ITEM	FORMA A	
	Total Intralaboral	29,25	3-Riesgo Medio	Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.		
DOMINIOS	1_Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	20,02	3-Riesgo Medio	1,1 Características del liderazgo	22,25	3-Riesgo Medio
				1,2 Relaciones sociales en el trabajo	18,62	3-Riesgo Medio
				1,3 Retroalimentación del desempeño	29,21	3-Riesgo Medio
				1,4 Relación con los colaboradores	10,00	1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
	2_Control sobre el trabajo	28,57	3-Riesgo Medio	2,1 Claridad de rol	19,08	3-Riesgo Medio
				2,2 Capacitación	26,31	3-Riesgo Medio
				2,3 Participación y manejo del cambio	34,55	3-Riesgo Medio
				2,4 Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18,84	3-Riesgo Medio
	3_Demandas del trabajo	47,43	4-Riesgo Alto	2,5 Control y autonomía sobre el trabajo	44,05	4-Riesgo Alto
				3,1 Demandas ambientales y de esfuerzo físico	19,58	2-Riesgo Bajo
				3,2 Demandas emocionales	33,21	3-Riesgo Medio
				3,3 Demandas cuantitativas	56,55	5-Riesgo Muy Alto
				3,4 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	57,68	5-Riesgo Muy Alto
				3,5 Exigencias de responsabilidad del cargo	50,42	2-Riesgo Bajo
				3,6 Demandas de carga mental	82,43	4-Riesgo Alto
				3,7 Consistencia del rol	34,71	3-Riesgo Medio
4_Recompensas	20,98	4-Riesgo Alto	3,8 Demandas de la jornada de trabajo	44,88	4-Riesgo Alto	
			4,1 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	15,29	4-Riesgo Alto	
			4,2 Reconocimiento y compensación	26,67	4-Riesgo Alto	

CUESTIONARIO DE FACTORES INTRALABORAL FORMA B						
TOTAL	DOMINIO		ITEM	DIMENSIÓN		
	ITEM	FORMA B		ITEM	FORMA B	
	Total Intralaboral	28,41	3-Riesgo Medio	Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.		
DOMINIOS	1_Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	25,07	3-Riesgo Medio	1,1 Características del liderazgo	23,97	3-Riesgo Medio
				1,2 Relaciones sociales en el trabajo	20,90	3-Riesgo Medio
				1,3 Retroalimentación del desempeño	30,33	4-Riesgo Alto
				1,4 Relación con los colaboradores	-	No Aplica
	2_Control sobre el trabajo	34,23	3-Riesgo Medio	2,1 Claridad de rol	18,50	4-Riesgo Alto
				2,2 Capacitación	28,61	4-Riesgo Alto
				2,3 Participación y manejo del cambio	42,22	4-Riesgo Alto
				2,4 Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	37,08	3-Riesgo Medio
	3_Demandas del trabajo	39,00	4-Riesgo Alto	2,5 Control y autonomía sobre el trabajo	44,72	2-Riesgo Bajo
				3,1 Demandas ambientales y de esfuerzo físico	21,88	1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
				3,2 Demandas emocionales	25,46	2-Riesgo Bajo
				3,3 Demandas cuantitativas	45,56	4-Riesgo Alto
				3,4 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	33,75	4-Riesgo Alto
				3,5 Exigencias de responsabilidad del cargo	-	No Aplica
				3,6 Demandas de carga mental	67,33	3-Riesgo Medio
				3,7 Consistencia del rol	-	No Aplica
4_Recompensas	15,35	3-Riesgo Medio	3,8 Demandas de la jornada de trabajo	40,00	3-Riesgo Medio	
			4,1 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	10,42	3-Riesgo Medio	
			4,2 Reconocimiento y compensación	20,28	3-Riesgo Medio	

CUESTIONARIO DE FACTORES EXTRALABORAL FORMA A				
ITEM	FORMA A		DIMENSIÓN	
Total Extralaboral	23,50	4-Riesgo Alto	ITEM	FORMA A
			1_EL_Tiempo fuera del trabajo	40,18 4-Riesgo Alto
			2_EL_Relaciones familiares	8,10 1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
			3_EL_Comunicación y relaciones interpersonales	13,50 3-Riesgo Medio
			4_EL_Situación económica del grupo familiar	35,83 4-Riesgo Alto
			5_EL_Características de la vivienda y de su entorno	17,42 4-Riesgo Alto
			6_EL_Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	17,26 3-Riesgo Medio
			7_EL_Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	32,23 4-Riesgo Alto
Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.				

CUESTIONARIO DE FACTORES EXTRALABORAL FORMA B				
ITEM	FORMA B		DIMENSIÓN	
Total Extralaboral	26,28	4-Riesgo Alto	ITEM	FORMA B
			1_EL_Tiempo fuera del trabajo	32,29 3-Riesgo Medio
			2_EL_Relaciones familiares	8,61 2-Riesgo Bajo
			3_EL_Comunicación y relaciones interpersonales	17,50 3-Riesgo Medio
			4_EL_Situación económica del grupo familiar	40,28 3-Riesgo Medio
			5_EL_Características de la vivienda y de su entorno	19,81 4-Riesgo Alto
			6_EL_Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	21,94 3-Riesgo Medio
			7_EL_Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	43,54 4-Riesgo Alto
Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.				

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS FORMA A		
ITEM	FORMA A	
Estrés	17,38	3-Medio
Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.		

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS		
ITEM	FORMA B	
Estrés	19,57	4-Alto
Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.		

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

### Resultados y análisis de los resultados

Tabla 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

DOMINIO						
ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
1_Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	20,02	3-Riesgo Medio	25,07	3-Riesgo Medio	22,55	3-Riesgo Medio

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla 6 se puede evidenciar como el Dominio intralaboral se basa en el entendimiento de la interacción entre empleador y subordinado, por lo tanto, se debe realizar acciones encaminadas al mejoramiento procesos liderazgo, comunicación y el trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos del nivel de Riesgo del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo a nivel general se clasifican en Nivel Medio, una respuesta moderada en situaciones de estrés por lo que se recomienda intervenir en dimensiones que tengan riesgo alto con el fin de prevenir efectos en el bienestar y salud de los trabajadores.

Tabla 7. 2\_Control sobre el trabajo

DOMINIO						
ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
2_Control sobre el trabajo	28,57	3-Riesgo Medio	34,23	3-Riesgo Medio	31,4	4-Riesgo Alto

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla número 7 se observa que este dominio relaciona características frente al control que tiene el colaborador sobre sus tareas, teniendo en cuenta su capacitación y habilidades en el trabajo, así como el control, autonomía y gestión del cambio.

Los resultados obtenidos del nivel de Riesgo del dominio Control sobre el trabajo a nivel general, se clasifican en Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 8. 3\_Demandas del trabajo

DOMINIO						
ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
3_Demandas del trabajo	47,43	4-Riesgo Alto	39	4-Riesgo Alto	43,21	4-Riesgo Alto

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla N. 8 se observa que este dominio evalúa las exigencias y carga laboral que percibe el colaborador de acuerdo con la ejecución de sus actividades, lo permite evidenciar que es importante intervenir con el fin de disminuir los riesgos y fortalecer los factores protectores. Los resultados obtenidos para el dominio Demandas del trabajo a nivel general se clasifican en Nivel alto, por lo tanto, tiene una importante asociación con respuestas de estrés alto por lo que se recomienda intervenir en dimensiones de riesgo alto dentro de un sistema de vigilancia epidemiológico con el fin de prevenir efectos en el bienestar y salud de los trabajadores.

Tabla 9. 4\_Recompensas

DOMINIO						
ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
4_Recompensas	20,98	4-Riesgo Alto	15,35	3-Riesgo Medio	18,16	3-Riesgo Medio

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla N. 9 se observa que este dominio evalúa la percepción del colaborador en función de la retribución financiera, el reconocimiento y satisfacción con la organización. Los resultados obtenidos del nivel de Riesgo del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo a nivel general se clasifican en Nivel Medio, una respuesta moderada en situaciones de estrés por lo que se recomienda intervenir en dimensiones que tengan riesgo alto con el fin de prevenir efectos en el bienestar y salud de los trabajadores.

Tabla 10. Total Intralaboral

ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
Total Intralaboral	29,25	3-Riesgo Medio	28,41	3-Riesgo Medio	28,83	3-Riesgo Medio

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla N. 10 se observa que la organización en cuanto a los factores de riesgo intralaboral se ubica en Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan

observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Tabla 11. Evaluación de factores riesgo Extralaboral

ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
Total Extralaboral	23,50	4-Riesgo Alto	26,28	4-Riesgo Alto	24,89	4-Riesgo Alto

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla N. 11 se observa que el análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta los promedios de los dominios y dimensiones a nivel extralaboral. Los resultados obtenidos del nivel de Riesgo Psicosocial extralaboral a nivel general se clasifican en Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 12. Total Intralaboral y Extralaboral

ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
Total Intralaboral y Extralaboral	26,38	3-Riesgo Medio	27,35	3-Riesgo Medio	26,86	3-Riesgo Medio

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

En la tabla N. 12 se puede apreciar que el nivel de riesgo global de la organización de acuerdo con los baremos se ubica en un nivel medio lo cual quiere decir que el factor de riesgo intralaboral contrarrestó la calificación extralaboral y atenuó la calificación ubicándolo en nivel medio. Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Tabla 13. Estrés

ITEM	FORMA A		FORMA B		CONJUNTO	
Estrés	17,38	3-Medio	19,57	4-Alto	18,47	4-Alto

Nota, Fuente elaboración propia, 2021

Se observa en la tabla N. 13 que la organización presenta en un nivel global un riesgo alto de niveles de estrés, lo cual obliga a la intervención inmediata para la mitigación de este factor de la batería de factores de riesgo psicosocial. Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

### Resultados y Análisis de los resultados.

Tabla 14. Revisión detallada por dominio. Forma

DOMINIO	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
<b>Resultados</b>			
Total Intralaboral	29,25	3-Riesgo Medio	Con este resultado se debe activar el programa de intervención de promoción y prevención del riesgo psicosocial
1_Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	20,02	3-Riesgo Medio	Respuestas de estrés moderado entre las relaciones entre superior jerárquico y subordinados
2_Control sobre el trabajo	28,57	3-Riesgo Medio	Respuestas de estrés moderadas, evidencia baja capacidad del individuo de influir y tomar decisiones en aspectos relevantes de su trabajo.
3_Demandas del trabajo	47,43	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por altas condiciones de estrés frente a las exigencias que se le imponen al individuo
4_Recompensas	20,98	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por altos niveles de estrés frente a la retribución que el trabajador siente a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Fuente, elaboración propia 2021

Tabla 15. Revisión detallada por dimensión forma A

DIMENSIÓN	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
<b>Resultados</b>			
1,1_Características del liderazgo	22,25	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la gestión que realiza el jefe.
1,2_Relaciones sociales en el trabajo	18,62	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la capacidad de establecer relaciones en el trabajo.



1,3_Retroalimentación del desempeño	29,21	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la información que el trabajador recibe de su desempeño.
1,4_Relación con los colaboradores	10,00	1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Ausencia de riesgo en la gestión de los subordinados
2,1_Claridad de rol	19,08	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la comunicación el papel que se espera que el trabajador desempeñe.
2,2_Capacitación	26,31	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante capacitación o entrenamiento
2,3_Participación y manejo del cambio	34,55	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante las adaptaciones frente a los cambios de formas de trabajo
2,4_Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18,84	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente a la posibilidad de aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos
2,5_Control y autonomía sobre el trabajo	44,05	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente al margen de decisión que tiene un individuo de aplicar en su trabajo
3,1_Demandas ambientales y de esfuerzo físico	19,58	2-Riesgo Bajo	Sin riesgo frente a cargas de trabajo o esfuerzo físico
3,2_Demandas emocionales	33,21	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea
3,3_Demandas cuantitativas	56,55	5-Riesgo Muy Alto	Intervención inmediata frente a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo
3,4_Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	57,68	5-Riesgo Muy Alto	Intervención inmediata por exigencias de tiempo y esfuerzo que impactan su vida extralaboral
3,5_Exigencias de responsabilidad del cargo	50,42	2-Riesgo Bajo	Sin riesgo de transferencia de responsabilidad a otras personas
3,6_Demandas de carga mental	82,43	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por exigencias de procesamiento cognitivo

3,7_Consistencia del rol	34,71	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles con el ejercicio de su cargo
3,8_Demandas de la jornada de trabajo	44,88	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata en exigencias del tiempo laboral.
4,1_Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	15,29	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente a percepción de estabilidad y autorrealización en el trabajo
4,2_Reconocimiento y compensación	26,67	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente al reconocimiento y retribución que la empresa realiza

Fuente, elaboración propia 2021

Tabla 16. Revisión detallada extralaboral Forma A

Extralaboral	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
<b>Resultados</b>			
Total Extralaboral	23,50	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata sobre factores extralaborales
1_EL_Tiempo fuera del trabajo	40,18	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente al tiempo que dispone el individuo para actividades diferentes a las laborales
2_EL_Relaciones familiares	8,10	1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin riesgo por interacciones del individuo con su núcleo familiar
3_EL_Comunicación y relaciones interpersonales	13,50	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por interacciones con allegados y amigos
4_EL_Situación económica del grupo familiar	35,83	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente a situación económica del trabajador y grupo familiar para suplir gastos básicos
5_EL_Características de la vivienda y de su entorno	17,42	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por factores de la residencia del trabajador
6_EL_Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	17,26	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por el influjo de aspectos de la vida personal del trabajador sobre el trabajo.

7_EL_Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	32,23	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente a las condiciones de traslado del trabajador entre su vivienda y su trabajo
---	-------	---------------	---

Fuente: *Elaboración propia, 2021*

Tabla 17. *Revisión detallada por dominio. Forma B*

DOMINIO	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
Resultados			
Total Intralaboral	28,41	3-Riesgo Medio	Con este resultado se debe activar el programa de intervención de promoción y prevención del riesgo psicosocial
1_Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	25,07	3-Riesgo Medio	Respuestas de estrés moderado entre las relaciones entre superior jerárquico y subordinados
2_Control sobre el trabajo	34,23	3-Riesgo Medio	Respuestas de estrés moderadas, evidencia baja capacidad del individuo de influir y tomar decisiones en aspectos relevantes de su trabajo.
3_Demandas del trabajo	39,00	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por altas condiciones de estrés frente a las exigencias que se le imponen al individuo
4_Recompensas	15,35	3-Riesgo Medio	Respuestas de estrés moderadas frente a la retribución que el trabajador siente a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Fuente: *Elaboración propia, 2021*

Tabla 18. *Revisión detallada por dimensión forma B*

DIMENSIÓN	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
Resultados			
1,1_Características del liderazgo	23,97	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la gestión que realiza el jefe.
1,2_Relaciones sociales en el trabajo	20,90	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés ante la capacidad de establecer relaciones en el trabajo.
1,3_Retroalimentación del desempeño	30,33	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata ante la información que el trabajador recibe de su desempeño.
1,4_Relación con los colaboradores	-	No Aplica	

2,1_Claridad de rol	18,50	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata ante la comunicación el papel que se espera que el trabajador desempeñe.
2,2_Capacitación	28,61	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata ante capacitación o entrenamiento
2,3_Participación y manejo del cambio	42,22	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata ante las adaptaciones frente a los cambios de formas de trabajo
2,4_Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	37,08	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente a la posibilidad de aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos
2,5_Control y autonomía sobre el trabajo	44,72	2-Riesgo Bajo	Sin riesgo frente al margen de decisión que tiene un individuo de aplicar en su trabajo
3,1_Demandas ambientales y de esfuerzo físico	21,88	1-Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin riesgo frente a cargas de trabajo o esfuerzo físico
3,2_Demandas emocionales	25,46	2-Riesgo Bajo	Sin riesgo por situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea
3,3_Demandas cuantitativas	45,56	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo
3,4_Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	33,75	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por exigencias de tiempo y esfuerzo que impactan su vida extralaboral
3,5_Exigencias de responsabilidad del cargo	-	No Aplica	
3,6_Demandas de carga mental	67,33	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por exigencias de procesamiento cognitivo
3,7_Consistencia del rol	-	No Aplica	
3,8_Demandas de la jornada de trabajo	40,00	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés en exigencias del tiempo laboral.
4,1_Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	10,42	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente a percepción de estabilidad y autorrealización en el trabajo
4,2_Reconocimiento y compensación	20,28	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente al reconocimiento y retribución que la empresa realiza

Fuente: elaboración propia, 2021

Tabla 19. Revisión detallada extralaboral Forma B

Extralaboral	Puntuación	Factor de Riesgo	Análisis de los Resultados
Resultados			
Total Extralaboral	26,28	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata sobre factores extralaborales
1_EL_Tiempo fuera del trabajo	32,29	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente al tiempo que dispone el individuo para actividades diferentes a las laborales
2_EL_Relaciones familiares	8,61	2-Riesgo Bajo	Sin riesgo por interacciones del individuo con su núcleo familiar
3_EL_Comunicación y relaciones interpersonales	17,50	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por interacciones con allegados y amigos
4_EL_Situación económica del grupo familiar	40,28	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés frente a situación económica del trabajador y grupo familiar para suplir gastos básicos
5_EL_Características de la vivienda y de su entorno	19,81	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata por factores de la residencia del trabajador
6_EL_Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	21,94	3-Riesgo Medio	Niveles moderados de estrés por el influjo de aspectos de la vida personal del trabajador sobre el trabajo.
7_EL_Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	43,54	4-Riesgo Alto	Intervención inmediata frente a las condiciones de traslado del trabajador entre su vivienda y su trabajo

**Programa de Promoción y prevención:**

Tabla 20. Clasificación de las acciones sobre la salud según si se trata de actividades de promoción o prevención

Acciones sobre la salud	Acciones de promoción de la salud	Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales
		Fomento de estilos de vida saludable
		Manejo eficaz del tiempo
		Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral

		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo
Acciones sobre los efectos en salud	Prevención primaria	Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales
		Fomento de estilos de vida saludable
		Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad
		Manejo eficaz del tiempo
		Prevención del consumo de sustancias psicoactivas
		Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral
		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo
	Prevención secundaria	Servicio de asistencia al trabajador
		Actividades de preparación para la pensión
		Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales
		Fomento de estilos de vida saludable
		Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad
		Manejo eficaz del tiempo
		Prevención del consumo de sustancias psicoactivas
		Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos
		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo
	Prevención terciaria	Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales
		Fomento de estilos de vida saludable
Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad		
Manejo eficaz del tiempo		

		Prevención del consumo de sustancias psicoactivas
		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo

*Fuente: Guía Técnica General Para La Promoción, Prevención E Intervención De Los Factores Psicosociales Y Sus Efectos En Población Trabajadora, 2015*

*Tabla 21. Clasificación de las acciones sobre los factores psicosociales según si se trata de actividades de promoción o intervención*

Acciones sobre los factores psicosociales	Acciones de promoción de factores psicosociales protectores	Promoción del apoyo social en la organización
		Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales
		Fomento de la calidad de las relaciones familiares
		Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales
Acciones sobre los factores de riesgo	Intervención Primaria	Gestión del cambio
		Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores
		Gestión del trabajo por turnos
		Inducción y reinducción
		Claridad del rol como pilar del desempeño
		Construcción del ajuste persona – trabajo
		Enriquecimiento de puestos de trabajo
		Fomento de mecanismos formales de comunicación
		Gestión de cargas de trabajo
		Gestión de las pausas en el trabajo
		Optimización de competencias de relación y comunicación
		Participación efectiva en los grupos de trabajo
		Seguimiento y retroalimentación de la gestión
		Conciliación de entornos intra y extralaboral
		Implementación de la modalidad de teletrabajo
		Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo
	Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés	
Intervención	Desarrollo de estrategias de afrontamiento	

	secundaria	Rotación de puestos de trabajo Servicio de asistencia al trabajador Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar Fomento de la calidad de las relaciones familiares Actividades de preparación para la pensión Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo
--	------------	---

*Fuente: Guía Técnica General Para La Promoción, Prevención E Intervención De Los Factores Psicosociales Y Sus Efectos En Población Trabajadora, 2015*



## Conclusiones

Las organizaciones cuando empiezan a considerar los factores ambientales asociados al trabajo y las condiciones extralaborales empiezan a invertir en su sostenibilidad, para las organizaciones tener trabajadores saludables y motivados se convierte en un activo y en una ventaja competitiva frente a sus competidores. En este sentido al hacer el ejercicio de revisión de los factores de riesgo psicosocial para T&S Temservice SAS se concluye que se requiere una intervención inmediata sobre dimensiones de aspectos intralaborales que marcaron en niveles de riesgo alto, como por ejemplo en la participación y manejo del cambio, donde es evidente que las decisiones administrativas y gerenciales que marcaron nuevas maneras de hacer el trabajo tuvo un bajo nivel de involucramiento, así mismo en cuanto al desarrollo de oportunidades para el uso y desarrollo de conocimientos requiere un análisis profundo para identificar porque las personas no están encontrando crecimiento en su capacidad profesional y pocas oportunidades de desarrollo, no menos importante el control y autonomía sobre el trabajo, al encontrar que esa dimensión se ubica en un riesgo alto hace necesario que la organización se plantee que tipo de control se ejerce y cómo el trabajador experimenta que puede ser creativo y aporta valor a su rol, y equipo de trabajo; siendo indispensable ambientes de creatividad para las mejoras en procesos, y servicio al cliente. Preocupa en gran medida que las demandas cuantitativas de trabajo marcaron en un nivel muy alto en el formulario A, esto quiere decir que equipo de profesionales siente una alta sobrecarga en sus funciones, y requiere realizarse una intervención inmediata, y es preciso que se realice con prioridad sobre otros factores evaluados. Representa también una priorización la jornada de trabajo, y las recompensas.

Frente al total extralaboral, debe realizarse una profundización frente a aspectos como la situación económica del grupo familiar, siendo un factor que marcó un riesgo alto, puede ser la consecuencia de la afectación económica aún latente de la pandemia COVID 19. Es importante

plantear a la gerencia opciones para formalizar el trabajo en casa a fin de mitigar el riesgo por el tiempo de desplazamiento del hogar al trabajo y viceversa. Aunque los factores extralaborales son de más difícil intervención para el empleador, es importante realizar programas que permitan a los colaboradores gestionar mejor sus factores extralaborales a fin de que esto no impacte en los índices de estrés y motivación en el trabajo.

Al final del ejercicio la calificación intralaboral y extralaboral está en un nivel medio; no obstante, es importante resaltar que son muy pocas las dimensiones que se ubican en riesgo bajo o sin riesgo, por lo cual se concluye que la gestión para la mitigación de estos factores evaluados ha de comprender un alto compromiso gerencial y del liderazgo en suma de la organización.

Para cerrar, es urgente realizar acciones para mitigar los niveles de estrés con los que conviven los trabajadores de la organización teniendo en cuenta que el riesgo es alto, toda vez que en el corto plazo la no intervención conllevará en sobre costos para la empresa por ausentismos, incapacidades, y rotación de personal. Lo más relevante de esto es que cada una de estas consecuencias que ocasiona el estrés repercute de manera directa en la prestación del servicio y en la satisfacción del cliente y en consecuencia en la rentabilidad de la organización.

## Bibliografía

- Alcántara, S., & Serrano, P. (2009). Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: El burnout como fenómeno emergente. *Psicología y Salud*.
- Castañeda, C. A. R. (2016). La flexibilización laboral en Colombia. *Jurídicas CUC*, 12(1), 17-29.
- CONTRERAS, F., JUÁREZ, F., BARBOSA, D., & URIBE, A. F. (2010, abril 16). *ESTILOS DE LIDERAZGO, RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS COLOMBIANAS*. Redalyc. Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas.  
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90920053001.pdf>
- Cortés, O. A. L. (2015). El riesgo psicosocial en la legislación colombiana: El gobierno de lo imprevisible. *Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales*, 43, 57-72.
- Domínguez, J. I. (2010). *Impacto económico de los accidentes de trabajo | Revista Universidad EAFIT*. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1125>
- García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Hernández, S., & Dayan, N. (2014). *Como influye los factores de riesgo psicosocial en el clima laboral de la empresa Lissomsa S.A.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7347>

- Jarrín, A., & Paulina, A. (2015). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima laboral de los trabajadores de la Asociación Cultural Academia Cotopaxi*.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7268>
- Krauss, J. (2009). *Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf*.  
[https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion\\_pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf)
- Lacárcel, J. A. V. (2011). Edward. L. Deci: Un pionero en el estudio de la motivación humana. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 7(25), 336-338.
- Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY\_1010\_2006]*. (s. f.).  
Recuperado 4 de julio de 2021, de  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)
- M, J. I., C, Y. A., V, H. H., O, M. L., M, J. V., & C, G. F. (2003). Paradigma cuantitativo: un enfoque empírico y analítico. *Industrial Data*, 6(1), 23-37.
- Monsalve, G. A. (2002). La contratación de trabajadores a través de Empresas de Servicios Temporales. *Precedente. Revista Jurídica*, 207-222.  
<https://doi.org/10.18046/prec.v0.1390>
- Páez-Landeta, R. P., Santamaría-Albuja, H. M., Albán-Medina, M. J., Albán-Pérez, G. G., & Landeta-Bejarano, L. G. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *UDA AKADEM*, 7, 8-27.  
<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>
- Qué es un riesgo psicosocial | UGT - Observatorio de Riesgos Psicosociales*. (s. f.). Recuperado 4 de julio de 2021, de <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial>

- ¿Qué son los riesgos psicosociales? (s. f.). Recuperado 4 de julio de 2021, de  
<https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Quintero, J. R. (2011). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. [http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria\\_Maslow\\_Jose\\_Quintero.pdf](http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf)
- Republica de Colombia, R. de C. (1991). *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991*.  
 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991.  
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. (2017, noviembre 27).  
 Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.  
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Sánchez, C., & Yolanda, E. (2020). *Los contratos temporales de servicio en las empresas de Colombia*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35233>
- Serra, D. J. G. (2019). UNA CONCEPCIÓN INTEGRADORA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA. *Psicología em Estudo*, 24. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v24i0.44183>
- Tobón, A. (2005, junio 2). *La salud mental: Una visión acerca de su atención integral*. La salud mental: una visión acerca de su atención integral.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v23n1/v23n1a13.pdf>
- Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Revista de Salud Pública*, 14, 56-67.

**Anexos**

Matriz de consolidación, calificación, y valoración de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Enlace: <https://n9.cl/i40h6l>

batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Enlace: <https://n9.cl/ytmes>