

Gestión del Riesgo Psicosocial en Autocentro Ltda.

Laura Fernanda Perdomo Perdomo 70005

Daisy Yolima Velásquez Garzón 69335

Asesor:

July Patricia Castiblanco Aldana

Lda. en Pedagogía y Psicología

Msc. Educación

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales

Facultad de Posgrados

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C.

2018

Gestión del Riesgo Psicosocial en Autocentro Ltda.

Laura Fernanda Perdomo Perdomo 70005

Daisy Yolima Velásquez Garzón 69335

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

Asesor:

July Patricia Castiblanco Aldana

Lda. en Pedagogía y Psicología

Msc. Educación

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales

Facultad de Posgrados

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C.

2018

Tabla de Contenido

Introducción.....	6
Planteamiento del Proyecto	9
Título del Proyecto	9
Problema de Investigación	9
Descripción del Problema.....	9
Formulación del Problema	11
Sistematización.....	12
Objetivos.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Justificación y Delimitación.....	14
Justificación.....	14
Delimitación	15
Limitación.....	15
Marcos de Referencia.....	16
Estado del Arte	17
Marco Teórico	41
Algunos Datos Históricos sobre los Factores Psicosociales.....	41
Sobre el Concepto de Factor de Riesgo Psicosocial.....	44
Dominios y Dimensiones del Riesgo Psicosocial	46
Condiciones Intralaborales	47
Condiciones Extralaborales	54
Factores Individuales.....	56
Efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	57
Estrés Laboral.....	58
Acoso Laboral	60
Síndrome de Burnout.....	62
Violencia en el Trabajo	65
Batería de Riesgo Psicosocial para Colombia	66
Buenas prácticas en Riesgo Psicosocial	67
Prevención del Riesgo Psicosocial	70
Salud Mental en relación con la Salud y Seguridad en el Trabajo.....	72

Clima Laboral y Gestión del Talento Humano.....	74
Marco Legal.....	77
Marco Metodológico	80
Tipo de Investigación	80
Fuentes de Información	80
<i>Fuentes Primarias</i>	80
<i>Fuentes Secundarias</i>	81
Desarrollo de Fases.....	82
Fase 1. Preparación.....	82
Fase 2. Caracterización Contexto Organizacional y SG-SST.	82
Fase 3. Análisis Socio Demográfico.	82
Fase 4. Diseño del plan de gestión de riesgo psicosocial.	83
Fase 5. Exposición de Resultados y Plan de Gestión.	83
Participantes	83
Instrumentos para la recolección de información.....	83
Formato de Evaluación del SG-SST,.....	83
Matriz IPEVR.....	84
Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial.	84
Batería de Riesgo Psicosocial.....	84
Resultados.....	86
Caracterización Contexto Organizacional Autocentro Ltda. y SG-SST	86
Análisis Socio Demográfico y Factores de Riesgo Psicosocial.	88
Diseño del Plan de Gestión del Riesgo Psicosocial.....	102
Análisis Costo – Beneficio	104
Conclusiones y Recomendaciones	108
Referencias	113

Nota de Aceptación:

Firma de Jurados:

Introducción

El interés por desarrollar este proyecto de grado se orienta a la necesidad de realizar un aporte significativo a la empresa Autocentro Ltda., en el que se estructurara un plan de gestión para mitigar la exposición a riesgos psicosocial, a partir del diagnóstico de los resultados obtenidos de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial realizada a la población trabajadora de dicha empresa, la cual se integra por 38 personas de las cuales 32 (84%) son hombres y 6 (16%) mujeres.

Las necesidades actuales de la población trabajadora de Autocentro Ltda., requieren de intervenciones psicosociales que aborden al individuo desde las necesidades individuales y colectivas, a fin de plantear acciones que subsanen aquellas necesidades detectadas y promuevan el desarrollo integral y condiciones laborales que garanticen salud y bienestar físico y emocional a la población intervenida.

En este sentido las técnicas de intervención psicosocial son utilizadas como estrategia que posibilita el desarrollo y bienestar con orientación al cambio cognitivo y comportamental, a promover el desarrollo del ser humano y la interacción con el medio, a abordar aspectos externos que influyen en el desarrollo de las personas y su desempeño laboral.

Como referencia para la estructuración del proyecto de intervención, son analizados los resultados del cuestionario de evaluación e identificación de factores de riesgo individual, intra-laboral, extra-laboral y evaluación de estrés, los cuales hacen parte de la batería de riesgo psicosocial con los cuales se abordan aspectos como gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, las

condiciones de la tarea, la Carga física, condiciones del medioambiente de trabajo; interface persona–tarea: Jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato; tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores, conocer la Utilización del tiempo libre, el tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, la pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda, acceso a servicios de salud y con los cuales se busca la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora de Autocentro Ltda.

Las investigaciones abordadas indican que gran parte de las afecciones laborales se derivan del riesgo psicosocial, con un incremento significativo en los casos de ansiedad y depresión, según lo establece el ministerio de la protección social, desde el 2013 las administradoras de riesgos laborales (ARL) y entidades promotoras de Salud (ARL) soportan aumento significativo en dichos aspectos.

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Partiendo del diagnóstico de los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se hace necesario realizar intervención a los factores de riesgo intra-laborales

identificados como características del liderazgo, relaciones sociales, esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas de carga mental y consistencia del rol.

El diagnóstico indica que las condiciones extra-laborales que requieren intervención, están relacionadas con el estilo de comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica e influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo, la situación económica del grupo familiar y las características de vivienda y de su entorno.

Como una respuesta a la Resolución 2646 de 2008 y con el fin de impactar aquellos factores de riesgo debidamente identificados y evaluados, se presenta el presente plan de intervención a los factores de Riesgo Psicosocial, el cual aborda aspectos como manejo de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, manejo efectivo del estrés, las emociones y el tiempo libre, promoción de hábitos y estilos de vida saludables, comunicación efectiva, proyecto de vida y familia, etc,

Planteamiento del Proyecto

Título del Proyecto

Gestión del Riesgo Psicosocial en Autocentro Ltda.

Problema de Investigación

Descripción del Problema

Existen muchas variables del contexto laboral que pueden incidir sobre el estado mental de las personas, lo que contribuye a que haya una interacción inadecuada entre la organización y el trabajador; tales como la inexistencia de normas y lineamientos para el cuidado y la protección de la salud; prácticas inadecuadas de comunicación; inexistencia de redes de apoyo por parte de jefes y superiores a todo tipo de trabajadores, jornadas laborales extenuantes, poca claridad en roles, funciones, metas y objetivos de cada área de la organización, conductas de acoso e intimidación laboral entre otras. Todas estas variables conllevan al surgimiento de situaciones de estrés laboral, que a su vez desencadenan problemas para la salud física, mental, familiar y social de los trabajadores; afectando de igual forma los índices de productividad, ausentismo y rotación de personal en las organizaciones. (OMS, 2017)

Así pues, la OMS indica que, desde los entes gubernamentales, cada país, debe estipular leyes, normas y estrategias para que en todo tipo de empresas se trabaje por el surgimiento y mantenimiento de entornos laborales saludables, en los cuales cada actor del sistema (trabajadores, líderes, gerencias y demás partes interesada) se comprometa a mejorar cada día, ejecutando acciones encaminadas a la protección, la seguridad, la salud y el bienestar propio y de los demás.

Para el año 2008, el ministerio de protección social promulga la resolución 2646; que tiene por objeto el establecimiento de los direccionamientos y pautas necesarias para llevar a cabo el hallazgo, la valoración, prevención, intervención y seguimiento constate de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Dicha norma es aplicable a todos los actores del mercado laboral formal e informal del país, independientemente de la forma de vinculación que exista. Es así, como todo empleador del sector privado o público, está en la obligatoriedad de realizar la evaluación anual de los factores psicosociales del trabajo al que se exponen los funcionarios durante la ejecución de las tareas asociadas a los cargos desempeñados en la organización. (Min. Protección Social, 2008)

De acuerdo con los artículos 5 de la Resolución 2646, “los 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” (Min. Protección Social, 2008).

Para el desarrollo del presente trabajo de grado, se presenta a la empresa Autocentro Ltda, cuyo domicilio se encuentra en la ciudad de Neiva (Huila); es una compañía cuyo objeto social es la prestación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, lámina, pintura y alistamiento en general de vehículos livianos y pesados; con el propósito que los clientes logren condiciones óptimas de seguridad y funcionamiento en procura de mantener su valor comercial, asegurando el cuidado del medio ambiente, la seguridad de los procesos, contribuyendo al bienestar de las áreas donde operan, con personal comprometido que busca la excelencia, su desarrollo integral y la construcción de relaciones a largo plazo con los diferentes grupos de interés.

Dentro de la política del Sistema Integrado de Gestión que ha establecido Autocentro Ltda, se destaca su compromiso por el mejoramiento continuo de sus procesos productivos, enmarcados en un entorno de condiciones de trabajo saludables en el que se propende por la mitigación y eliminación de riesgos inherentes a su operación cotidiana, así como la promoción del desarrollo del capital humano a través de programas de formación, capacitación, bienestar y motivación laboral.

De acuerdo con lo anterior, se conoce que Autocentro Ltda durante el mes de Mayo de 2018, ha efectuado la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a sus trabajadores por parte de un proveedor externo habilitado para tal fin; el cual a inicios del mes de junio realiza la entrega del informe de factores psicosociales con una socialización de resultados ante la gerencia que no brinda mucha información de las acciones requeridas para fomentar el bienestar mental de los trabajadores en la compañía. De este modo, se logra el acercamiento por parte del equipo investigador y se propone la posibilidad de trabajar a través de este diagnóstico en la construcción de un plan de mejoramiento que contribuya a su programa de riesgo psicosocial.

Formulación del Problema

Mediante el desarrollo de este trabajo de grado, se pretende realizar un aporte significativo a la empresa Autocentro Ltda en el que se construya un plan de gestión para mitigar los efectos de la exposición a riesgo psicosocial tomando como punto de referencia los datos estadísticos del informe diagnóstico resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial que la compañía tiene disponible. De tal modo se propone para el inicio de este documento la formulación de la siguiente pregunta problema: ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para diseñar un plan de gestión de riesgo psicosocial en Autocentro Ltda?

Sistematización

En Colombia, para el año 2007 se llevó a cabo la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales; los resultados en el ámbito del riesgo psicosocial indican textualmente “La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares por encima del 50% de los encuestados. Aspectos de tanta relevancia organizativa en las empresas como la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador no es percibido por el 33% y el 18%, respectivamente. El acoso laboral lo percibieron, según la dirección del mismo, entre un 3% y un 6%, siendo mayor de superiores a subalternos” (Min. Protección Social, 2007. p. 93)

De acuerdo las estadísticas, “Desde 2013, los reportes de las administradoras de riesgos laborales (ARL) y de las entidades promotoras de salud (EPS) dan cuenta de un incremento de los casos de ansiedad y depresión, ocupando el tercer lugar entre los más reportados, después los espasmos, esguinces y fracturas y las afecciones auditivas. Así mismo, la información también concluye que gran parte de los problemas en músculos, huesos y articulaciones o de los accidentes de trabajo se derivan de riesgos psicosociales o afectaciones en la salud mental de los trabajadores” (Min. Salud, 2017)

De este modo, los resultados que se encuentran en la segunda encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo, la cual plantea sus datos estadísticos por sectores económicos, indican que para el sector de manufactura (en el cual se puede ubicar a la empresa Autocentro Ltda), los riesgos de carácter psicosocial que más reportan los trabajadores son: Exigencia por una alta concentración en la tarea (85.42%), necesidad de atender o ejecutar varias tareas en un mismo momento (53.39%), necesidad de trabajar a un

ritmo elevado (60%), lo cual está íntimamente ligado a los tiempos de entrega de productos y demandas de los clientes. (Min Trabajo, 2013)

En virtud del panorama anterior, es posible evidenciar cómo el malestar por la presencia de variables psicosociales ha aumentado en la población trabajadora de Colombia; situación que lleva a ahondar aún más en la creación de mecanismos de intervención que propendan por el bienestar mental de las personas; se hace necesario trabajar arduamente a las intervenciones psicosociales que trasciendan las posiciones convencionales a nivel económico, social, político y cultural que permitan tener una visión del recurso humano como ente primordial y potencializador de su desarrollo. El mundo laboral requiere intervenciones psicosociales que permitan movilizar pensamientos, sentimientos y emociones en torno al desarrollo, orientados a la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de gestión para mitigación del riesgo psicosocial en la población trabajadora de la empresa Autocentro Ltda.

Objetivos Específicos

Caracterizar las acciones actuales que la empresa Autocentro Ltda., adelanta en materia de SST, específicamente en gestión del riesgo psicosocial.

Realizar un análisis sociodemográfico de la población y la medición inicial de los factores intralaborales, extralaborales y relacionales de los trabajadores de la empresa Autocentro Ltda.

Diseñar un plan de gestión de riesgo psicosocial para la empresa Autocentro Ltda. a la luz de la información recolectada y los estándares legales de la normatividad actual vigente.

Justificación y Delimitación

Justificación

Con el diseño del plan de gestión del riesgo psicosocial para la empresa Autocentro Ltda., se busca impactar de manera positiva varios aspectos, entre ellos poder incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización. Es un fin que va más allá de garantizar un cumplimiento legal y normativo con fundamento en la resolución 2646 de 2008, que alejará a la compañía de la imposición de multas y sanciones impartidas por los entes de control.

Aunque se conoce que la intervención del riesgo psicosocial en las unidades organizacionales de Colombia se ha convertido en un requisito normativo; es interesante ver cómo este proyecto contribuiría al control y disminución de los indicadores de ausentismo y rotación de personal, prevención de la ocurrencia de accidentes de trabajo por la interacción de otros tipos de riesgos en asocio con los factores de riesgo psicosocial, aumento del grado de conciencia en la responsabilidad que tienen los trabajadores sobre su cuidado y los efectos negativos del acoso laboral y/o el estrés laboral en la vida social y familiar de cada uno.

Aumentar el nivel de motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores, desarrollar nuevas formas de comunicación efectiva y asertiva, trabajo en equipo, liderazgo, los cuales pueden ser determinantes en el mantenimiento de la productividad como empresa, así como en la satisfacción de las necesidades de los clientes. Identificar las variables y condiciones de trabajo que la alta dirección puede modificar para contrarrestar los efectos

negativos sobre el bienestar de los trabajadores, diseñando y ejecutando estrategias que promuevan espacios y condiciones de trabajo saludables; prevenir las enfermedades laborales por estados físicos y mentales originados por la exposición a factores de riesgo psicosocial por la incidencia de las fuentes de estrés laboral.

Delimitación

El desarrollo del presente trabajo de grado y todas las temáticas que se tratarán a nivel legal, teórico e investigativo se focalizan en la empresa Autocentro Ltda.: empresa especializada en el mantenimiento preventivo, correctivo, lámina y pintura de todo tipo de vehículos; la cual cuenta con un sistema integral de gestión en calidad, salud seguridad en el trabajo. Cuenta con una sede única en la ciudad de Neiva (Huila).

Limitación

La limitación principal para el desarrollo del presente proyecto tiene que ver con el tiempo de ejecución, al considerar que se cuenta con un tiempo corto y limitado. Sin embargo y a pesar de lo anterior es posible considerar como aspecto favorable, la disposición y apertura que ha mostrado la persona líder del sistema de gestión y seguridad en el trabajo en la empresa Autocentro Ltda., quien ha sido muy receptiva con la propuesta que se plantea desde el equipo de investigación, lo cual es benéfico para el desarrollo del mismo. Se espera que con la intervención propuesta para riesgo psicosocial, se pueda dar un valor agregado a la compañía para favorecer toda la implementación que tiene a la fecha en su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Marcos de Referencia

Este apartado del documento es la evidencia escrita de cumplimiento para el primer objetivo específico propuesto al inicio de este trabajo de grado. La primera parte corresponde al resultado de la revisión documental de las investigaciones nacionales e internacionales que se han realizado sobre el tema de riesgo psicosocial. La segunda corresponde al referente teórico desde el cual, el equipo investigador establece los criterios de análisis que se usaron para interpretar la dinámica de exposición a los factores de riesgo psicosocial y las estrategias de afrontamiento y la tercera parte muestra los referentes legales desde los cuales se identifican, evalúan, intervienen y controlan los riesgos psicosociales en Colombia.

Estado del Arte

Con el fin de presentar el estado del arte, se seleccionan 16 fuentes de información, que corresponden a investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional sobre riesgo psicosocial y planes de intervención. Dichos documentos datan de los años 2008 a 2014; las fuentes internacionales corresponden a trabajos desarrollados en universidades de Ecuador, Venezuela, México y Argentina. En el caso de las investigaciones nacionales, se consultan trabajos de universidades en Bucaramanga, Manizales, Cartagena, Medellín y Bogotá.

En 2008, se publica el trabajo de grado como requisito para optar al título de magíster en seguridad, salud y ambiente en la Universidad San Francisco de Quito (Ecuador) que titula “Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latinoamérica S.A; sucursal de Ecuador”, el cual documenta de una forma teórico - práctica los factores de riesgo psicosocial desde una perspectiva integral de la seguridad y salud en el trabajo en la que tiene como referente al hombre como un ser naturalmente biopsicosocial. Es así, como a lo largo del desarrollo de dicho trabajo; el autor realiza un empalme simultáneo de sus referentes teóricos aplicados a la realidad organizacional de Halliburton para el año 2008. Al referirse a los riesgos psicosociales, menciona que las principales exposiciones tienen que ver con: estrés laboral, fatiga laboral, carga mental y física por las jornadas de trabajo, inadecuadas relaciones interpersonales, barreras en la comunicación e información, mabinga, gestión del tiempo, cohesión del grupo, formación y capacitación y participación, implicación y responsabilidad. (Beltrán, 2008, p. 2)

Los riesgos psicosociales como las condiciones de una situación laboral en relación con la organización, el contenido y la realización de la tarea; las cuales tienen la capacidad

de afectar no sólo la ejecución del trabajo sino la salud física, psíquica o social del trabajador. (Balarezo, como se citó en Beltrán, 2008)

De acuerdo con lo anterior, para la evaluación objeto del trabajo de investigación, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario de evaluación de factores psicosociales emitido por el Instituto Navarro de Salud Laboral, con el fin de evaluar las variables que pudiesen afectar la salud del trabajador y el desarrollo de la tarea por realizar, específicamente las siguientes: 1) Participación, Implicación, Responsabilidad; cuyos resultados indican que las actividades realizadas en la compañía para intervenir en autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control de la tarea y enriquecimiento de tareas se han implementado de forma adecuada y la calificación permite inferir este criterio como aceptable y adecuado. 2) Formación, información, comunicación: los resultados indican que en todas las áreas de Halliburton se perciben estos criterios de forma muy adecuada al obtener una puntuación equivalente a 4.6, la información sobre tareas por ejecutar en cada cargo es clara y precisa; así como los procesos y procedimientos, el tiempo para llevarlas a cabo y los objetivos alcanzables en temas de calidad y cantidad. Se resalta en este criterio de evaluación el hecho que la compañía tenga implementado un sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001; lo cual le ha permitido trabajar sobre sus mecanismos de información, participación y consulta de forma incluyente con sus trabajadores. 3) Gestión de Tiempo: El puntaje obtenido para este criterio arroja una calificación de “inadecuado”, con un promedio de 11.5 puntos: lo cual se debe a la poca claridad respecto de las jornadas de trabajo y las jornadas de descanso; por lo que se puede inferir algo de cansancio y fatiga de los trabajadores en el cumplimiento de su jornada laboral; pues teniendo en cuenta la zona de ubicación y operación de la compañía, se requiere que el trabajador cumpla con turnos durante 15 días consecutivos en jornadas extenuantes y tan sólo

descanse 7 días. 4) Cohesión de Grupo: tuvo una calificación promedio de 6.4, ubicándose como adecuado, de lo que se permite inferir que la relación entre los niveles horizontales (compañeros) y verticales (trabajadores con superiores jerárquicos) es adecuado. En este criterio, resaltan las mediciones anuales de clima organizacional, que permiten la detección de fallas y la emisión de acciones correctivas y preventivas. Adicionalmente, en la evaluación se incluyeron preguntas orientadas a indagar la vulnerabilidad existente en la compañía sobre hostigamiento psicológico en el trabajo y se encontró que la gestión que realiza Halliburton para la prevención en la aparición de los factores de riesgo psicosocial asociadas al moobing es adecuada y se trabaja en un entorno con un nivel de hostigamiento mínimo.

Tras la emisión de los resultados anteriores Beltrán (2008) sugiere que la intervención debe realizarse de forma específica para el criterio de gestión de tiempo y que se deberían planificar las jornadas de trabajo con un tiempo prudente, que les permita a los trabajadores anteponerse y prever sus descansos para sacarles un mejor provecho. Así mismo recomienda continuar con las actividades desarrolladas que le han permitido a la empresa mantener unos niveles adecuados en los demás criterios evaluados en esta investigación.

La revista venezolana Observatorio Laboral, publica el artículo titulado “Factores de Riesgo Laboral: Nuevos tiempos, nuevos riesgos”; en el que se cuenta la línea de tiempo en el cual cobran existencia los factores de riesgo psicosocial, los cuales han existido siempre en el ámbito laboral de forma implícita al interior de otros factores de riesgo, por lo cual no se les ha dado la importancia que requieren. (Rodríguez, 2009)

El objeto de estudio de la investigación fue “Determinar los factores de riesgo psicosocial a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico que forma parte de un grupo industrial, que se encarga de la producción y

comercialización de químicos para la construcción. Revelar los diferentes factores que afectan a mencionada población y posteriormente plantear alternativas en pro de la salud emocional y mental de los trabajadores”. (Rodríguez, 2009)

La investigación estuvo enmarcada en un diseño transaccional descriptivo, utilizando el método Ista 21, como un instrumento de evaluación orientado a la prevención, dirigido al estudio de un fenómeno específico, relacionado con un caso real, midiendo la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima; para cada uno de los cuales existe una puntuación preestablecida, determinando los resultados obtenidos, clasificados en tres escalas, una verde que indica un nivel de exposición tolerable para la salud, una amarilla que representa un nivel de exposición psicosocial intermedio, y otra roja que corresponde con un nivel de exposición desfavorable o nocivo.

El investigador a juicio propio decidió utilizar un muestreo a conveniencia, es decir, para tomar la muestra, selecciono los elementos que le resultaban típicos de la población objeto de estudio, analizando a todo el personal que integran el departamento de finanzas, el cual está integrado por diez (10) personas durante el último trimestre del año 2008.

Dicha área es seleccionada, teniendo en cuenta las exigencias del cargo, cuyas actividades se caracterizan por la diversidad, la necesidad de actualización constante y la rapidez de respuesta las cuales son consideradas variables nocivas sobre la salud.

Considerando que el riesgo es ingrediente activo presente en todos los ambientes laborales, sin discusión alguna, retomando la definición de Janaina quien define el riesgo como “elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que enmarcan una capacidad

potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo”. (Janaina, 2000, p. 123)

Partiendo de las crecientes y alarmantes cifras de las afecciones en la salud a causa del estrés en la población trabajadora, es tratado como un problema de salud pública y especialmente de salud ocupacional.

En el ámbito laboral, es importante resaltar que los componentes genéticos, psicológicos, sociales, conductas determinadas por costumbres, valores, creencias, tradiciones y la cultura organizacional interactúan y definen el grado de afectación de cada individuo. Es decir, en respuesta ante diferentes circunstancias, cada individuo asume una posición u o percepción de tal forma que pueda o no afectar su salud y bienestar.

Los resultados de la investigación mediante la aplicación del instrumento Ista 21, indican que, de las seis dimensiones antes mencionadas, la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicosociales, representan una situación desfavorable para los trabajadores de mencionado sector. El resultado de la investigación permite concluir que de las seis dimensiones evaluadas, de las más críticas ubicadas en un nivel de peligrosidad para la salud, con un porcentaje del 90% de la población encuestada se encuentra la Estima; En un segundo y tercer lugar, con un porcentaje del 70% las Exigencias psicológicas e inseguridad se ubican en una nivel desfavorable; el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con un porcentaje del 80% clasifico en un nivel intermedio.

Finalmente, y teniendo en cuenta las situaciones que principalmente están afectando a los trabajadores de dicha área evaluada, la investigación concluye que es importante que la organización analice aquellos aspectos relacionados con el tiempo de ejecución de las actividades, planificación de las mismas, horarios, trato justo y reconocimiento por el trabajo realizado. Evitar exponer al trabajador a situaciones estresantes y desmotivantes que influyen

negativamente sobre su salud los cuales desencadenan una serie de patologías como trastornos de comportamiento, enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y neurológicas que afectan la salud física y emocional de cada trabajador.

En el 2009, se publica en la revista *Diversitas: Perspectiva en Psicología* el artículo resultante de la investigación titulada “Identificación de Factores Psicosociales de Riesgo en una Empresa de Producción”, cuyo objetivo se orientó hacia la identificación de factores de riesgo biopsicosociales que predominan la accidentabilidad laboral en el campo industrial y que impactan de manera negativa a las empresas y al bienestar del trabajador, causando implicaciones de tipo económico, legal y social.

Para el adelanto de dicha investigación fue tomada una muestra de 78 personas del área de producción y despacho de una empresa de producción de la ciudad de Cali, considerando cinco aspectos a evaluar: laboral, personal, ambiental, físico y psicológico y accidentalidad, donde dicho estudio concluyó que los principales Factores de riesgo están asociados con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) y con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones). La identificación de los Factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral se orienta a la reducción de riesgos de accidentalidad, permitiendo el desarrollo de acciones preventivas e incremento del bienestar de las personas al interior de la organización. (Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe, 2009)

La revista *Colombiana de Psiquiatría* en 2011; publica el artículo resultante de la investigación titulada “Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México”, cuyo objetivo general se relacionó con la realización de un análisis asociativo entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y los aspectos de salud de un grupo de trabajadores de transporte público de una organización

mexicana. Los autores definieron su investigación como un estudio descriptivo transversal y analítico, en el que su población objeto de estudio estuvo conformada por 506 trabajadores que se desempeñaban en su momento en cargos como: Gerentes, supervisores de tráfico, jefes de ruta, despachadores, empleados de confianza, operadores y conductores, operador de móvil, mecánicos, inspectores y demás personal administrativo de una empresa del sistema de transporte público urbano, de la cual no se menciona su razón social. Para la obtención de la información, en esta investigación, se usaron dos instrumentos: 1) Encuesta de Perfil Sociodemográfico diseñado por los autores en el que se recogió información acerca: edad, género, estado, civil, escolaridad, cargo actual, área de trabajo, jornada laboral, antigüedad en la compañía y en el cargo actual; enfermedades y padecimientos de los últimos seis meses y relación de dichas enfermedades con la ejecución del trabajo realizado y 2) El segundo instrumento aplicado fue la Guía de identificación de factores psicosociales, desarrollada por el Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual realiza la evaluación en cuatro dimensiones: a) Factores dependientes de la tarea misma, b) Factores relacionados con el sistema de trabajo, c) Factores dependientes de la interacción social y d) Factores relacionados con la organización. De acuerdo con los hallazgos, se precisó la participación del 92% del total de la población. (Aranda, Pando, Torres, Salazar y Sánchez, 2011)

Los resultados indican que el 43,4% de los evaluados refirió mencionó haber padecido alguna enfermedad y un 20% de ellos indicó que su enfermedad estuvo relacionada con el desarrollo de actividades propias del cargo. Así mismo, se encontró con relación a los factores de riesgo psicosocial que los trabajadores percibieron en mayor medida fueron: “simultaneidad de tres o más actividades, tareas rutinarias, rapidez de la ejecución, verbalizaciones constantes, servicio al público, servicio a población fluctuante y desconocida, limitación de tiempo por actividad, cambio en los métodos, técnicas y nueva

tecnología, responsabilidad por la seguridad personal e integridad física de otros, probabilidad de presenciar accidentes, participación en actividades grupales, supervisión directa, constante y de manera inesperada; participación en grupos alternos y simultáneos, cambio de políticas, procedimientos y reglas de trabajo, así como cambio de técnicas, modernización y desarrollo tecnológico”. Finalmente se encuentra que la enfermedad de mayor percepción en los trabajadores relacionados con los factores de riesgo psicosocial corresponde al estrés y este a su vez conlleva al padecimiento del síndrome de Burnout. (Rev. Colomb. Psiquiat., vol. 40 / No. 2 / 2011 P. 271 - 272).

Como parte del Proyecto de investigación: Identificación de Factores Psicosociales Intralaborales en el sector salud nivel III de la ciudad de Cali y Bucaramanga, Arenas y Andrade (2013), patrocinados por la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali Colombia, presentan el artículo “Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali Colombia”, en el que se plasman los resultados de una investigación cuyo fin fue evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo en trabajadores tanto asistenciales como administrativos y de apoyo de todas las áreas de una organización privada del sector salud, prestadora de servicios quirúrgicos y de alta complejidad, ubicada en la ciudad de Cali. Dicha investigación concluye una relación significativa entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la Experiencia Engagement en el trabajo.

Los instrumentos aplicados en dicha investigación corresponden a la Encuesta de Bienestar y Trabajo, versión en español UWES (UtrechtWorkEngagementScale) elaborada por Shaufeli y Bakker los formularios A y B que hacen parte de la Batería de Instrumentos

para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollada por el Ministerio de Protección Social.

El instrumento que permite evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial identifica cuatro dominios de evaluación: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensas. Mientras que el instrumento para evaluar el Engagement identifica tres dominios de evaluación: Vigor, dedicación y absorción.

En términos generales los resultados de la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial para la organización prestadora de servicios hospitalarios registra un nivel medio, sin embargo los resultados permite analizar que en jefes, coordinadores y directores de mencionada institución del sector salud, el dominio Demandas de trabajo (emocionales, cuantitativas, ambientales y de esfuerzo físico, exigencias de responsabilidad del cargo, jornada de trabajo, carga mental, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral) arroja un nivel de riesgo alto.

Mientras que los resultados generales en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de la institución evaluada, indica que el nivel de riesgo para operarios, auxiliares y profesionales sin personal a cargo se ubica en un nivel medio.

Los resultados de la evaluación Engagement aplicada a operarios, auxiliares y profesionales sin trabajadores a cargo reflejan un nivel de riesgo medio, sin embargo, al comparar los resultados con los obtenidos de la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, la investigación concluye una correlación negativa entre el dominio control sobre el trabajo y los tres dominios UWES, indicando que en caso en que el nivel de riesgo de los Factores Psicosociales sea alto, menor será el puntaje a obtener de los dominios de la escala UWES.

Concluyendo la investigación, consideran pertinente incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores a fin de implementar acciones que promuevan el desarrollo integral, individual, social y colectivo.

En el 2013 Abello y Torres presentan su trabajo de grado titulado “Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el ambiente laboral”, de la facultad de Administración de la Universidad del Rosario, Bogotá.

El ser humano juega un papel determinante para el logro de los objetivos dentro de las organizaciones, el desempeño laboral se integra como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en respuesta con las exigencias técnicas, productivas, de servicio de la empresa.

El clima organización es considerado un factor determinante que influye directamente sobre las personas; de la calidad del ambiente laboral y las condiciones al interior de las mismas, depende el pleno desarrollo y comportamiento de los individuos, impactando directamente la calidad de vida y nivel de satisfacción de los trabajadores frente a su desempeño laboral.

Se considera que los Riesgos Psicosociales pueden tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, concluyéndose que la explicación a estos se encuentra relacionada con la interacción entre los individuos y su entorno.

En virtud de los diferentes factores de Riesgo identificados en el desarrollo de la investigación (abuso de poder, liderazgo inadecuado, mala comunicación, no fluidez en las relaciones interpersonales, trabajo monótono y rutinario, condiciones laborales), los cuales tienen potencial de causar daños físicos, psíquicos y sociales en los trabajadores e impactar

negativamente en el crecimiento de la organización; se plantea la importancia de ambientes laborales sanos y seguros, que proporcionen bienestar y crecimiento, surgiendo efecto no solo efecto en la calidad de vida y satisfacción de los trabajadores , sino que permita influir en la calidad del desempeño laboral.

Se resalta que el comportamiento de los individuos no es solo el resultado de los factores organizacionales presentes (externos e internos), también influye las percepciones personales que tenga el trabajador y la actitud con la que asuma cada situación.

Aspectos individuales influyen en la percepción de los ambientes laborales, afectando no solo de modo personal su salud, sino también su productividad visible y medible en las actividades de la organización.

Dentro de los métodos presentados para evaluar los factores de riesgo psicosocial, fueron identificados el método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) y Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; de igual forma se identificaron los instrumentos utilizados para evaluar el clima organizacional, como lo es la Escala de Clima Organizacional (ECO), el instrumento (IPAO), Modelo Amigo.

Finalmente, los investigadores concluyen que toda organización, como parte de su plan de gestión, debe incluir la medición del clima organizacional, permitiendo identificar las características del entorno laboral y la percepción que tienen los trabajadores sobre el mismo.

Para la revista: Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias (Universidad de Carabobo, Venezuela), en el año 2013, Márquez y Zambrano, publican un artículo denominado “Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica” (vol.

III, núm. 11); el objetivo de dicha investigación era evaluar de manera analítica los factores psicosociales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, de acuerdo a la perspectiva de los 88 trabajadores encuestados, como riesgo laboral tanto del área operativa como del área administrativa de la empresa metalmecánica ubicada en el estado Táchira en Venezuela, por medio del diseño y validación de una escala de medición valoraron la carga psicológica, el control sobre el trabajo, el interés por el trabajador y las relaciones personales que la empresa impone en el ámbito laboral.

La medición que desempeñó la investigación fue de una valoración subjetiva en donde se tomó cinco categorías (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo) como respuesta factible; por otro lado, la unidad de análisis se obtuvo gracias al margen de error, por el 5%, para llevar a cabo la validez de las variables obteniéndose resultados que confirman la validez concurrente de criterio (prueba no paramétrica U de Mann – Whitney) y la validez convergente y discriminante (prueba de correlación de Spearman), en donde se comparan dos muestras independientes y se identifica la valoración media en la escala de 2,68. Con este instrumento, la carga psicológica se encontró como el aspecto psicosocial con más riesgo de afectar el bienestar del trabajador (el personal administrativo con 3,66 y el personal operativo 3,30) el cual estuvo por encima de la media, seguido por el control sobre el trabajo, mientras que las relaciones personales constituyen el aspecto más favorable; lo que esclarece que los factores de riesgo dentro del establecimiento laboral son más impactantes y se vincula a la deficiencia laboral, el absentismo y a diferentes cargas psicológicas que obstruye la formación en la materia gremial.

En marzo del 2013, Vallejos divulga la tesis de obtención del grado de cuarto nivel académico como Magister en Prevención de Riesgos de Trabajo cuyo problema de estudio

fueron los “Factores de riesgo psicosocial que afectan al rendimiento del personal de producción en la empresa Javier Diez Comunicación Visual CIA LTDA en Quito durante el año 2011”. El objetivo de esta investigación es establecer un programa de control para mejorar el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones de salud de los trabajadores en la empresa para que de esa manera se instaure una productividad y un rendimiento eficaz; a fin de establecer los verdaderos riesgos presentes en los puestos de trabajo y en el entorno existente fuera de la organización del individuo que pueden actuar causando implicaciones laborales.

Con fundamentos teóricos, la investigación aportó las condiciones en que se puede encontrar la situación laboral de la empresa y como ésta se relaciona directamente con la organización, el contenido y la realización de las tareas asignadas, prevaleciendo con ellas el perjuicio físico, psíquico y social que puede desarrollar el trabajador. Mientras que la metodología empleada para la obtención de información sobre los riesgos psicosociales, fue con una serie de preguntas planteadas en un cuestionario de respuesta cerrada con el fin de obtener testimonios que reflejen una realidad imparcial sobre la empresa y del concepto que tiene el trabajador acerca de un aspecto laboral en específico.

A través de los 47 trabajadores de la categoría de producción dividida en: carpintería, metal-mecánica, pintores, acrílicos, vinilos y pre-prensa, se presentó la evaluación inicial de riesgos psicosociales (carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol e interés por el trabajador) y de rendimiento (eficacia, compromiso, responsabilidad y relación/empresa). El resultado señaló el bajo rendimiento dentro del campo de producción con un puntaje de evaluación 34 a 36, donde se conoció que las presiones de tiempo, la cantidad y complejidad de la información, la motivación laboral, el pago a tiempo y la comunicación, afecta de manera negativa a la eficiencia, compromiso,

responsabilidad y cumplimiento con la empresa; lo que llevó a instaurar el programa de control de los factores de riesgo y a que los diferentes departamentos administrativos de la empresa modificaran su metodología con procedimientos de inducción, reuniones de logística y producción, capacitaciones, etc. En la segunda evaluación, desarrollada en el tercer trimestre del año presente, se apreció el cambio en las estadísticas dando a conocer la mejora en el rendimiento laboral de los trabajadores de producción con un nivel muy aceptable dentro de un puntaje estimado de 85 a 90, logrando satisfacer la investigación y que las entidades de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional coordinen permanentemente los riesgos psicosociales.

En 2014, Uribe y Martínez, publican su trabajo de investigación titulado: “Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga”, cuyo objetivo fue identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel de la ciudad de Bucaramanga, los cuales se evaluaron mediante la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales forma A desarrollada por el Ministerio del Trabajo en el año 2010. La población de estudio fue de 62 profesionales de la salud de nivel asistencial, técnico y profesional. De acuerdo a los resultados obtenidos, se encuentra que el 76,06% de la población presenta un nivel de riesgo psicosocial intralaboral muy alto. En cuanto al liderazgo, se encontró que la gestión del jefe inmediato presenta falencias en temas de: asignación de tareas, planificación, solución de problemas, dificultades en la comunicación y el relacionamiento; entorpeciendo la participación de los trabajadores por el deficiente apoyo recibido por cuenta del jefe. En la dimensión de relaciones sociales, se encontró que en su mayoría la gran dificultad se concentra en la presencia de ambientes de trabajo donde prima la desconfianza y la agresividad entre los miembros del equipo. Así mismo, se encontró

que la retroalimentación por el trabajo realizado; es percibida como inoportuna e inadecuada pues no aporta al desarrollo y mejoramiento de los procesos de trabajo. En relación, con las dimensiones que conforman el control y dominio sobre el trabajo, se conoció que el personal - independientemente del cargo – no cuenta con un grado de autonomía y decisión sobre sus actividades de trabajo y los tiempos definidos para cada actividad, pues al ser profesionales de la salud deben tener disponibilidad de tiempo completo para brindar atención en salud sin tener en cuenta la hora o el día. Por lo anterior, las autoras del trabajo sugieren desarrollar estrategias adecuadas de promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial con el fin de lograr un buen funcionamiento a nivel organizacional en el que se trabaje por el desempeño del recurso humano como punto de partida para garantizar el éxito de toda la empresa.

Peláez y Cuellar (2014) ; aspirantes al título de especialistas en gerencia de talento humano de la Universidad de Manizales en Colombia, muestran su trabajo de grado titulado “Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales”; con el cual se pretendió identificar los factores de riesgo psicosocial, de carácter intralaboral que afectaban a la población trabajadora en la Fundación Sofía de la ciudad de Manizales, con el fin de diseñar una propuesta de intervención. Cuentan las autoras del trabajo de investigación que la Fundación Sofía es una entidad sin ánimo de lucro que brinda servicios asistenciales en salud a personas que forman parte del régimen subsidiado en la zona y que para suplir sus gastos y financiar sus gastos de operación tiene una cadena de servicios de outsourcing en higiene sanitaria, mantenimiento, limpieza, mensajería y otros servicios en una entidad hospitalaria que ofrece servicios médicos especializados de un nivel más alto de complejidad, que hacen que sus trabajadores estén expuestos a factores de riesgo biológicos, químicos, físicos, mecánicos;

pero especialmente a demandas emocionales fuertes al estar inmersos en un contexto en el que la lucha de por la vida/muerte se hace presente en el diario vivir. Así pues, se conoce que este estudio se definió en su metodología como un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. La población estuvo conformada por un total de 51 participantes, los cuales llevaban en promedio 7 años de ser vinculados en la fundación, como instrumento de recolección de información, se utilizó la Bateria para la evaluación de factores de riesgos psicosocial (intralaboral y extralaboral), emitida en año 2010 por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Los resultados indicaron que: “Las puntuaciones de las dimensiones demandas del trabajo es riesgo medio para supervisores y riesgo muy alto para operarios; la característica de liderazgo en supervisores puntúa menor riesgo y mayor en operarios y en la variable de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se identificó un riesgo muy alto en supervisores y operarios. De acuerdo con lo anterior, el plan de intervención propuesto en esta investigación se definió para ser abordada bajo diferentes técnicas en los siguientes temas: desarrollo de habilidades para el control de la actividad laboral, recursos personales y autoconocimiento, apoyo social, manejo de la tensión laboral, consulta psicológica individual, monitoreo psicológico y prevención.

De otro modo, para 2015; los médicos aspirantes al título de especialistas en salud ocupacional de la Universidad CES de Medellín Gálvez, Gómez, Guzmán y Ortiz; publicaron su trabajo de grado titulado “Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años”, en el cual indican que el síndrome del trabajador quemado es la enfermedad mental con mayor prevalencia en la población docente de colegios, lo cual aumenta los índices de morbilidad e influye

negativamente en el bienestar de las persona, afectando su desempeño y la calidad de la educación impartida a sus estudiantes. Este trabajo se desarrolla desde una perspectiva de recuperación documental en el que se realiza un análisis e interpretación de otros textos investigativos sobre el mismo tema publicados entre 2004 y 2014, en población docente y realizada por profesionales de diferentes áreas, incluyendo área de la salud. Tras la revisión y análisis propuesto por el equipo investigador; se encuentra que las dimensiones psicosociales que se ven involucradas y que guardan estrecha relación con la enfermedad del trabajador quemado (Burnout) son las siguientes: claridad del rol, consistencia del rol, demandas ambientales y de esfuerzo físico, retroalimentación o evaluación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo, reconocimiento y compensación, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales, demandas de la jornada laboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas cuantitativas, influencia del trabajo en el entorno extra-laboral, capacitación, características de liderazgo y demandas de carga mental. En este trabajo, se indica que no hay información objetiva que dé cuenta de estadísticas sobre la prevalencia de este síndrome en países como El Salvador, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Honduras, Bolivia, Ecuador, Panamá, Belice, Nicaragua, Puerto Rico, República Dominicana. Para el caso de Colombia, se encuentra que el índice de afectación psicosocial en las organizaciones es alto; pero no se cuenta con estudios que den cuenta de las causas reales de dicha afectación y la propuesta de niveles de intervención y prevención para el manejo del síndrome de burnout.

De igual forma Cassini, (2015), publica en la revista Orientación y Sociedad de Argentina; su artículo titulado “Percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo: una experiencia con los trabajadores no docentes de la UNLP”; el cual surge como resultado de la investigación titulada Riesgos psicosociales en el trabajo. Análisis de su

impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones y los sistemas de salud y de la seguridad social; cuyos objetivos pretendían en su momento: realizar la exploración, identificación y descripción de percepciones que tenían los trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de la Plata; conocer los procesos de salud-enfermedad en los trabajadores; así como sus estrategias para abordar dicha exposición y analizar las consecuencias de los riesgos psicosociales para el sostenimiento socioeconómico de la institución educativa. El trabajo corresponde a una investigación exploratorio descriptivo; se trabajó con una muestra de 346 empleados de la parte administrativa: técnicos asistenciales, profesionales, servicios generales y mantenimiento; los instrumentos de recolección de información fueron: entrevistas semiestructuradas en profundidad aplicadas a la muestra y a los informantes clave, observaciones aleatorias, talleres de autopercepción en el trabajo y la encuesta sobre riesgos psicosociales aplicable en Argentina.

Cassini (2015), aclara que los resultados publicados en su artículo corresponden al análisis del 85% de las entrevistas, por cuanto no se ha terminado de aplicar el instrumento a la totalidad de trabajadores que conforman la muestra y refiere en primer lugar que la distinción que se hizo al inicio del proyecto al nominar la muestra como personal no docente, tuvo repercusión directa sobre las percepciones de los entrevistados al indicar que dicha nominación generaba una exclusión de pertenencia hacia la institución educativa. Se encuentra una diversidad de posiciones en cuanto a la intensidad del trabajo así: los profesionales asistenciales en área de la salud indican tener sobrecarga permanente, en el departamento de concursos indican sobrecarga de trabajo ocasional y los demás trabajadores indican que existe una sub-carga de trabajo ocasional que se acompaña con sentimientos de angustia y aburrimiento porque no hay muchas tareas por cumplir en algunas épocas del año. Los trabajadores cuya misión del cargo está relacionada con la atención a público indican

que su mayor factor de riesgo psicosocial se encuentra en las exigencias emocionales al tener dentro de su público personas agresivas, de mal carácter, angustiadas o afanadas a quienes deben responder con rapidez y de forma efectiva ante las necesidades y demandas. Se encuentra además que para la gran mayoría de trabajadores no se encuentran posibilidades de ascenso dentro de la entidad, pues los concursos para la promoción del personal en ocasiones se perciben como no transparentes. Se detectaron situaciones de conflictos con sus pares, personal docente y superiores inmediatos. (p. 8)

Finalmente en cuanto a las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial los entrevistados señalan padecimientos de espasmos y tensión muscular, tensión arterial alta, dolores musculares, y cefaleas; las cuales son mitigadas mediante el desarrollo de actividades extra laborales de recreación y diversión.

Por otro lado, la revista Duazary de la Universidad del Magdalena; publica el artículo resultado de la investigación adelantada por las estudiantes de especialización en salud ocupacional de la facultad de enfermería Bustillo, Rojas, Sánchez , Sánchez, Montalvo y Rojas (2015); la cual se tituló “Riesgo psicosocial en el personal de enfermería”; cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales a los que se encontraba expuesto el personal de enfermería del servicio de urgencias en el Hospital Universitario de la ciudad de Cartagena. Se definió como un estudio descriptivo en el que participaron como población 80 trabajadores de los cuales 16 eran enfermeras jefe y 64 auxiliares quienes laboraban en diferentes jornadas rotativas (mañana, tarde y noche). Las autoras indican que “En el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Cartagena, el personal de enfermería enfrenta un gran número de situaciones durante el desempeño de sus funciones laborales las cuales resultan estresantes en su ambiente laboral tales como, un trabajo de alta responsabilidad, que incluye el contacto permanente con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, lo que

ocasiona mucha tensión, tristeza y descontrol. Además de estas experiencias, debe resolver rápidamente problemas bajo la presión del tiempo, cumplir con horarios agotadores que incluyen turnos nocturnos, corridos de 12 horas y trabajo en dominicales, festivos y fechas especiales, lo cual interfiere con su vida social y familiar” (p. 34)

Los resultados del estudio refieren que el 75% de los encuestados refiere que el tiempo disponible para el desarrollo de las funciones durante el turno de trabajo es insuficiente. Así mismo se encuentra que las estrategias de supervisión no son adecuadas, por lo cual la dimensión de relaciones humanas indica un factor de riesgo muy alto. En cuanto a la dimensión de gestión de personal se encontró que no hay actividades educativas de seguridad y salud en el trabajo, las oportunidades de ascenso son escasas, el salario asignado no supe las necesidades básicas por lo cual se encuentra insatisfacción salarial de acuerdo con la carga de trabajo y no existe estabilidad laboral. Finalmente, El 83.8% de los participantes consideró como un factor de riesgo el que su trabajo, apoyo y disposición en su cargo nunca es valorado dentro de la organización.

Ormaza (2015); presenta su trabajo de grado para aplicar al título profesional en Ingeniería Industrial; el cual denominó “Análisis de la influencia e Impacto de los factores psicosociales sobre los riesgos que afectan a los puestos de trabajo en la empresa Ermarlo S.A.”, investigación de corte de descriptivo que pretendió en su momento, presentar un análisis de la incidencia e impacto de los factores psicosociales sobre los riesgos laborales en general a los que se exponen los trabajadores en la empresa Ermarlo S.A. La empresa, fundamente su objeto misional en la prestación de servicios de construcción en el área metalmecánica, cumpliendo con las necesidades de los clientes bajo la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad, salud y medio ambiente. La hipótesis de trabajo en esta investigación se formuló así “Mejorar las buenas actitudes y/o

comportamientos del trabajador para reducir los riesgos laborales que afectan a los puestos de trabajo” (Ormaza, 2015; p. 34)

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en Ermarlo S.A se utilizó como instrumento de Medición el cuestionario Ista 21(CoPsoQ), en el que se evalúan 21 dimensiones con el objetivo de conocer cuáles son las características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Finalmente, tras la aplicación del instrumento y su correspondiente análisis la conclusión de esta investigación se formuló así: “La empresa presenta una tasa de riesgo de 28,1 que indica que el índice de severidad promedio es igual a 13,25 días perdidos por accidentes de trabajo, observándose según Pareto que los riesgos psicosociales y mecánicos ocasionan el 78% de los problemas que tiene la empresa en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, debido a aquellas situaciones que causan estrés laboral, ya sea por presión laboral, por cambios en los turnos de trabajo, minuciosidad de la tarea e inclusive por las posiciones incómodas que adopta el operador durante las actividades de soldadura, donde además pueden tener lugar caídas desde alturas considerables, atrapamientos, magulladuras, entre otros” (Ormaza, 2015; p. 56). De acuerdo con lo anterior, se propone realizar una intervención al riesgo psicosocial desde los programas de formación y capacitación en hábitos y estilos de vida saludables, identificación y manejo del estrés.

Del mismo modo, en el mismo año 2015, Washington Vinicio Albuja Coello para ostentar el título de Magister en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional, de la Universidad de Guayaquil, facultad de Ingeniería Industrial, Guayaquil- Ecuador. Presenta su trabajo de grado titulado Identificación y Medición de Riesgos Psicosociales en Trabajadores de la Empresa Molemotor S.A. propuesta de plan de Intervención.

La investigación en su momento estuvo orientada al establecimiento de los factores psicosociales de riesgo en la empresa Molemotor S. A (empresa de Guayaquil del sector manufacturero) que inciden en la salud de los trabajadores para establecer un plan de prevención de riesgos psicosociales en mencionada empresa.

La investigación se desarrolló a través del método de evaluación de los riesgos psicosociales CoPsoQ- versión 1.5 (Kristensen, Vega, Moncada, & Llorens, 2006)., cuyas principales características son: Es un instrumento internacional de prestigio, adaptado y validado en España, Alemania, Bélgica, Suecia, Reino Unido, Brasil, Chile y Países Bajos. 2. Usa un cuestionario estandarizado, validado y fiable. 3. Sistematizado como una intervención participativa, formalizado y pautado paso a paso 4. Posibilita la acción sobre el origen de los factores de riesgos psicosociales, o sea las causas de las exposiciones. 5. Incorpora valores de referencia poblacionales 6. Se puede aplicar en cualquier empresa.

Se define el concepto de Riesgo Psicosocial como “los que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítimo.” (p.6)

La metodología aplicada en dicha investigación es cuantitativa, la misma que se basó en la recolección y análisis de datos a través de un cuestionario donde contestaron preguntas acerca de las condiciones de trabajo de cada personal de la empresa.

El tipo de investigación del presente estudio se enmarcó dentro de un diseño de tipo descriptivo, bibliográfico, de campo y de tipo transversal; debido a que el propósito de éste fue describir variables y analizar su incidencia en un determinado tiempo.

Se toma una muestra con 87 trabajadores del universo poblacional conformado por 134 trabajadores administrativos y operativos de la empresa Molemotor S.A de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.

Los resultados de la investigación indican que los factores psicosociales de riesgo en los trabajadores de la empresa Molemotor superan los estándares de referencia del método CoPsoQ-istas21 y afectan en la salud de los trabajadores. Los registros de Morbilidad laboral de Molemotor en los años 2013 y 2014 reflejan que la cefalea (dolor de cabeza) son los problemas de salud que más afecta en los trabajadores.

Se plantea el plan de prevención de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Molemotor S.A. La empresa Molemotor no dispone de una medición e identificación de los riesgos psicosociales que permita utilizarlo como un instrumento para el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores.

La prevención de los riesgos psicosociales es importante porque permitirá mejorar la salud de los trabajadores y aumentará en la productividad de la empresa, permitiendo alcanzar las metas.

La evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de la empresa Molemotor S.A aplicando el método CoPsoQ-istas21 versión 1.5, determina que la exposición de los factores psicosociales, en función de la prevalencia, más desfavorables son: Control de tiempos de disposición 89.7%; Exigencias psicológicas cognitivas 56.3%; Apoyo social de los compañeros 52.9%; Previsibilidad 51.7%; Posibilidad de relación social 50.6%; Exigencias psicológicas cuantitativas 48.3 %; Influencia 48.3%; Estima 47.4%; Inseguridad sobre el futuro 46%; Claridad de rol 44.8%; Apoyo social de los superiores 40.2%; Doble presencia 37.9%; Exigencias psicológicas emocionales 36.8%; Sentimiento de grupo 36.8% y Conflicto de rol 33.3%.

El objetivo general fue elaborar un plan de prevención de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Molemotor S.A y sus objetivos específicos fueron: definir acciones preventivas que eliminen o reduzcan los riesgos psicosociales detectados con el método CoPsoQ-istas²¹ versión 1.5 y determinar los orígenes de los riesgos psicosociales. Finalmente se concluye que de los 20 factores que se midió, se identificó que en 9 de ellos, que representa el 45%, los trabajadores/as están expuestos a una peor situación que la población de referencia; el 35% (7 factores) se encuentra en una situación de cuidado y sólo el 20% (4 factores) está en una mejor situación.

Los factores psicosociales de riesgo en los trabajadores de la empresa Molemotor S.A superan los estándares de referencia del método CoPsoQ-istas²¹ en un 45%. El 71.26% de los trabajadores están con síntomas cognitivos del estrés, en tanto que, el 56.32% de los trabajadores están con síntomas somáticos de estrés. El 55.17% están con síntomas conductuales de estrés. En las estadísticas de morbilidad laboral de los años 2013 (33 casos) y 2014 (49 casos) se muestra que la cefalea es la patología que más afecta a los trabajadores/as de la empresa. 4. En el plan de prevención elaborado para los trabajadores/as de la empresa Molemotor, las acciones preventivas que se proponen se refieren a cambios en la organización del trabajo de la empresa y se concentra en el origen de los riesgos psicosociales con la finalidad de reducirlos y eliminarlos.

Marco Teórico

A continuación, se encuentran los referentes teóricos que se consideran de mayor importancia a la hora de hablar sobre riesgo psicosocial, se realiza una revisión histórica del concepto de riesgo psicosocial, se cita la definición de riesgo psicosocial, se exponen las variables que se evalúan, se muestra un resumen de los factores nocivos que trae para las personas la exposición este factor de riesgo en los lugares de trabajo, se presentan los elementos teóricos y técnicos de batería de riesgo psicosocial diseñada para Colombia, se habla también de buenas prácticas y prevención del riesgo psicosocial y se hace una relación del tema con la salud mental, su relación con la seguridad y salud en el trabajo, el clima laboral y la gestión del talento humano.

Algunos Datos Históricos sobre los Factores Psicosociales

Uribe (2015), indica que desde el año 1919 tras el fin de la primera guerra mundial y mediante la firma del Tratado de Versalles se inicia el abordaje de los factores inherentes al riesgo psicosocial. En este documento, se estipulan los principios universales para brindar al ser humano, unas condiciones de trabajo digno, entre los que se incluyen: 1) El trabajo como una actividad humana que no puede ser utilizada o tratada como una mercancía o para objetos de negociaciones comerciales; 2) Los trabajadores y empresarios cuentan con el derecho de libre asociación; 3) Pago de salarios dignos 4) Se define que las jornadas laborales deben ser de 48 horas semanales; es decir 8 horas diarias; 5) En la semana se debe dar un descanso de mínimo 24 horas; 6) Se debe abolir el trabajo infantil; 7) El trabajo de los jóvenes debe estar limitado para permitir su normal desarrollo; 8) Se debe estipular un salario de igual valor para género masculino y femenino; 9) El tratamiento para los trabajadores debe ser equitativo, indistintamente del país de origen y 10) Cada país debe tener una entidad que

vigile el trato a los trabajadores en el que se incluya la participación de las mujeres. Es así, como finalizada la 1ra Guerra Mundial y tras la firma del tratado de Versalles, se conforma la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como mecanismo para acabar con la explotación irracional de los trabajadores que se vivía por esa época en los países industrializados y la premisa de reconocer que la justicia social era importante no sólo para alcanzar la paz entre los países en conflicto sino para brindar condiciones de igualdad en el trabajo para la población. (p. 10)

Uribe (2015), refiere que: “En 1959, en la ciudad de Londres (Gran Bretaña) durante la Conferencia Regional Europea Mixta, conformada por la OIT y la OMS donde se debatía la contribución de los médicos del trabajo al clima psicosocial en la industria, se estimó que el clima psicosocial de un grupo no sólo depende de la estructura y de las condiciones de vida del mismo, sino de toda la gama de problemas sociales, sociológicos, demográficos, económicos y que éstos impactaban en los recién llamados factores psicosociales en el trabajo, lo que implicaba la posibilidad de hacer al trabajo “más humano”. (2015, P. 26).

Luego en el año 1984 en el comité mixto entre la OIT y la OMS se definen los factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”. (INSHT, 2012, p.1)

En ese mismo la OIT publica el primer documento formal titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”; en el que deja claro que la afectación de dichos factores se remonta al menos 10 años atrás en los que en la Asamblea Mundial de la Salud se hace un intento por documentar la relevancia y consecuencias que traen éstos sobre la salud de la población trabajadora. (Moreno y Báez, 2010).

Según Moreno y Báez (2010), para el año de 1988, se publicó el segundo documento oficial titulado “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, trabajo que fue presentado por la Organización mundial de la salud en el que se expresa que los factores psicosociales surgen de la percepción y vivencia de la población trabajadora y se encuentran determinados por múltiples factores que perjudican su bienestar y calidad de vida.

En 1988, la OMS definen los factores psicosociales como: “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico”. (Enciso, López, y Domínguez, 2015)

Para el año 2007 en Colombia se lleva a cabo la primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales y tras el análisis correspondiente se estima que más de la mitad de la población trabajadora del país percibe que el trabajo repetitivo y el que requiere atención al público, representa cargos que promueven un mayor impacto mental en las personas. (Enciso, López, y Domínguez, 2015, p. 10).

En 2008, en Colombia se emite la Resolución 2646, con el objetivo de proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales que surgen en las organizaciones y en general en el contexto laboral del país. Según esta resolución, los factores psicosociales: “comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Para concluir, se puede decir que los factores psicosociales corresponden a: “todas aquellas interacciones, percepciones y experiencias tanto dentro del trabajo (intralaboral);

fuera del trabajo (extralaboral), así como las condiciones individuales de la persona en los que se tiene en cuenta: el nivel de satisfacción del trabajador con su empleo; las condiciones y gestión de la organización y su interacción con las habilidades y capacidades del trabajador; las tareas y aptitudes del trabajador, los recursos que posee para la ejecución de sus tareas, sus necesidades y estilo de vida cultural; los cuales pueden incidir sobre la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y el nivel de desempeño laboral; incidencia que puede ser positiva (factor protector) o negativa (factor de riesgo; perjudicando no sólo al trabajador sino a la misma organización.

Sobre el Concepto de Factor de Riesgo Psicosocial

El Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT) de España, define los factores de riesgo psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una sitio de trabajo o situación laboral directamente afines con la organización del trabajo y su medio social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea; las cuales tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están presentes en el origen de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como y en determinadas consecuencias nocivas para la salud y para el bienestar del trabajador” (INSSBT, Portal Riesgos Psicosociales)

Para la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2013) los factores de riesgo psicosocial 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” De igual forma desglosa y explica la palabra PSICOSOCIALES de la siguiente manera: PSICO dado porque afecta a las personas a través de la psique (conjunto de actos y funciones

de la mente) y; SOCIAL por su naturaleza social (determinadas características de la organización del trabajo). (OIT, 2013, Hoja Informativa 3).

Toro Londoño, Sanín y Valencia (2010) definen, el factor de riesgo psicosocial como cualquier situación psicosocial que existe en el sitio de trabajo de un empleado o grupo de empleados que puede llegar a afectar negativamente su estado de salud, bienestar, desempeño e incluso desarrollo personal. De modo antagónico, indican que un factor protector psicosocial es una condición de índole psicosocial existente en el sitio de trabajo de un empleado o grupo de empleados que minimiza o erradica un riesgo psicosocial y puede incidir positivamente en su salud, bienestar, desempeño laboral y su desarrollo personal.

El Ministerio de Protección Social (2008), puntualizó la definición de los factores de riesgo psicosocial “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”. Considerando a su vez que existen factores protectores que incentivan la salud y el bienestar en el trabajo.

De igual forma en 2011 el Ministerio de Protección Social, indica que los factores de riesgo psicosocial como los de carga física; “Proviene de condiciones de trabajo tales como el proceso, la organización, el contenido y el medio ambiente de trabajo, las cuales en interacción con características del individuo y con aspectos extralaborales, determinan condiciones de salud y producen efectos a nivel del bienestar del trabajador y de la productividad de la empresa”.

Moreno y Báez, (2010) indican que los factores de riesgo psicosocial poseen unas particularidades que dificultan su identificación e intervención, dentro de las que se

encuentran: 1) No tienen una delimitación espacial y temporal; pueden estar inmersos en los puestos de trabajo y se dificulta su localización en un momento especial, pues forman parte de las variables globales de convivencia en la organización. 2) Otros riesgos laborales (higiénicos y de seguridad por ejemplo) tienen unidades de medida propios; mientras que en los factores de riesgo psicosocial, se parte de una cuantificación basada en la percepción y experiencia de la población trabajadora, lo que supone una evaluación de experiencias intersubjetivas en un determinado contexto empresarial. 3) teniendo en cuenta que la persona es un ser biopsicosocial, existen variables externas que lo afectan en su totalidad; así pues, se puede predecir que tras un aumento en la exposición a riesgos de higiene, ergonomía y seguridad, se tendrá un aumento en la exposición a los factores de riesgo psicosocial. 4) No existen planes de intervención técnicos precisos y definidos para abordar los factores de riesgo psicosocial. Por su naturaleza, los factores psicosociales atañen a la organización y su intervención requiere tiempos prolongados y resultados poco garantizados.

Dominios y Dimensiones del Riesgo Psicosocial

Teniendo en cuenta que la Resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de Protección Social expone que dentro de los factores psicosociales se encuentran aspectos intralaborales, aspectos extralaborales y condiciones individuales que mediante su dinámica interdependiente influyen sobre el estado de salud de las personas; en este apartado se presentan cada una de las variables que aplican para cada aspecto; a fin de tener un marco referencial claro que permita realizar el análisis del diagnóstico que se tiene de la empresa Autocentro Ltda.

Condiciones Intralaborales

Son entendidas como aquellas circunstancias y aspectos propios del trabajo y la organización que tienen incidencia sobre el bienestar y salud general del individuo. (MPS, 2010, p. 20).

Dentro de este apartado se encuentran los siguientes dominios: Demandas del Trabajo, Control, Liderazgo, Relaciones Sociales y Recompensa.

Demandas del Trabajo: Hace referencia a la cantidad del trabajo, nivel de exigencia y complejidad que se le imponen al trabajador en su sitio de trabajo. Las demandas laborales pueden ser de carácter cuantitativo, cognitivo, emocional, del ambiente físico de trabajo y la jornada laboral. Dentro de este dominio; se evidencian varias dimensiones por evaluar las cuales se relacionan a continuación:

- a) *Demandas Cuantitativas:* Cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en riesgo cuando el tiempo estipulado para la ejecución de las tareas es insuficiente o el volumen de tareas asignadas es muy alto; lo cual lleva al trabajador a mantener un ritmo de trabajo acelerado, en el que prime la presión de tiempo; se limite el número de pausas o descansos y en ocasiones a que se extienda la jornada de trabajo para cumplir con todo lo que el trabajador tiene pendiente por desarrollar. (MPS, 2010, p. 22)
- b) *Demandas de Carga Mental:* Se relacionan con la demanda de procesamiento cognitivo requerido para el desarrollo de la tarea; involucrando procesos mentales superiores tales como atención, memoria y análisis de la información con el fin de generar una respuesta. La carga mental se determina por la cantidad, complejidad y

detalle de la información; así como por el tiempo asignado para procesarla. En tal sentido, el riesgo psicosocial se materializa cuando la actividad por desarrollar requiere un alto grado de atención, concentración, atención y memoria o cuando la información por manejar es compleja, muy detallada y excesiva; o se requiera desarrollar dos tareas de forma simultánea con el agravante de la presión de tiempo. (MPS, 2010, p. 22)

- c) *Demandas Emocionales*: Corresponde a las condiciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que poseen la capacidad de incidir sobre las emociones y sentimientos del trabajador; quien debe entender las situaciones y sentimientos de otras personas, ejerciendo autocontrol sobre los propios para no afectar la ejecución de la tarea que está desarrollando. El riesgo psicosocial se presenta en un trabajador ante circunstancias como: exposición a sentimientos, emociones y tratos negativos de otras personas en la ejecución de su trabajo; exposición a situaciones emocionalmente fuertes; es decir contacto con situaciones de violencia, pobreza, desastres naturales, vulneración de la integridad propia o de otras personas, contacto con accidentes, muertos y/o heridos, así como situaciones en las que deba evadir y no expresar sus propios sentimientos y emociones. (MPS, 2010, p. 22)
- d) *Exigencias de Responsabilidad del Cargo*: Se relacionan con las obligaciones inherentes al cargo desempeñado y que no se pueden asignar a otras personas; tales como la responsabilidad por unas metas, objetivos, bienes, servicios, información de naturaleza reservada, dirección de proyectos, cuidado y protección a terceros; lo cual se puede convertir en riesgo en situaciones particulares como: asumir directamente la consecución de resultados en un área liderada por el trabajador expuesto, realizar la

supervisión del personal, responder por dineros propiedad de la compañía, manejo por bienes de alto costo asignados por el empleador, salvaguardar información de naturaleza confidencial; requiriendo un alto grado de control y seguimiento. (MPS, 2010, p. 22)

- e) *Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico*: Corresponde a las condiciones propias del lugar del trabajo y la carga física que se requiere para la ejecución de la actividad laboral en las cuales se exige por parte del trabajador la puesta en marcha de su capacidad de adaptación; es decir la capacidad y esfuerzo que debe tener el trabajador para desarrollar sus actividades bajo condiciones de ruido, iluminación, temperatura, ventilación, contacto con sustancias químicas o partículas biológicas. (MPS, 2010, p. 23)
- f) *Demandas de la Jornada de Trabajo*: Comprende todos los requerimientos de tiempo laboral que se imponen al trabajador en términos de jornada (tiempo completo o por turnos) y la duración (en horas) de la misma; así como los periodos de descanso y pausas durante el desarrollo de la labor. Se convierte en factor de riesgo en aquellas ocasiones en las que el trabajador cumple turnos nocturnos, trabaja sin pausas durante sus jornadas laborales o se le programa jornada de trabajo en los días que se tiene previsto su descanso obligatorio. (MPS, 2010, p. 23)
- g) *Consistencia del Rol*: Hace referencia al nivel de compatibilidad y consistencia entre las exigencias del cargo en temas de eficiencia, calidad técnica, nivel de ética profesional; con el que se ofrece el producto o servicio según el cargo. Se presenta como factor de riesgo en las situaciones en las que exigencias del cargo que tiene el trabajador y su rol van en contravía de sus principios éticos. (MPS, 2010, p. 23)

- h) Influencia del Ambiente Laboral sobre el Ambiente Extralaboral: Se presenta cuando las exigencias del cargo en términos de tiempo y esfuerzo incidan sobre la vida extralaboral del trabajador. (MPS, 2010, p. 23)

Control Sobre el Trabajo: Está relacionado con la libertad que ofrece el trabajo efectuado por la persona para la toma de decisiones sobre la forma de realizar las diferentes actividades dentro de su puesto de trabajo, la posibilidad de desarrollar ideas innovadoras con autonomía; el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, así como la posibilidad para intervenir en situaciones de cambio. Las dimensiones que se evalúan dentro de este dominio son:

- a) Control y Autonomía sobre el Trabajo: Tiene que ver con el nivel de decisión que tiene un trabajador para definir el orden de ejecución de sus tareas, el número de tareas por realizar, el ritmo de ejecución que va a adoptar, la forma de trabajar, la frecuencia y duración de pausas durante la jornada de trabajo y los días de descanso que va a tener en un periodo de tiempo determinados. Se convierte en factor de riesgo cuando ese nivel de decisión es totalmente restringido para la persona. (MPS, 2010, p. 23)
- b) Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se relaciona con la posibilidad que tiene la persona para aplicar sus habilidades y conocimientos; pero al mismo tiempo para aprender y desarrollar otras competencias. Se materializa como factor de riesgo en aquellas situaciones en las que la persona no puede aplicar sus conocimientos e incluso cuando le son asignadas tareas para las cuales no se encuentra calificado. (MPS, 2010, p. 23)
- c) Participación y manejo del cambio: Corresponde al conjunto de estrategias que usa la organización para aumentar la capacidad de sus trabajadores para adaptarse a los

cambios que se presentan en sus ambientes laborales. Se incluyen las estrategias de las empresas para informar a sus trabajadores y posibilitar su participación en el manejo del cambio. Se vuelve un factor de riesgo en las ocasiones en las que el trabajador no posee información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; cuando se ignoran los aportes del trabajador y cuando se permite que el cambio incida negativamente en la realización del trabajo que desarrollan las personas. (MPS, 2010, p. 24)

d) Claridad de Rol: Hace referencia al nivel de comunicación que maneja la organización para dejar claro cuál es el alcance y lo que se espera sobre el cargo que va a desempeñar el trabajador; los objetivos de trabajo, las funciones, metas y resultados; el nivel de autonomía y el grado de impacto que tendrá ese cargo sobre el funcionamiento general de la organización. Se vuelve factor de riesgo cuando el trabajador no recibe por cuenta de su empresa, la información clara y suficiente del cargo o rol que va a desempeñar dentro de la organización. (MPS, 2010, p. 24)

e) Capacitación: Cubre las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa ofrece a sus trabajadores con el objetivo de contribuir al desarrollo y fortalecimiento de competencias del saber y del hacer. El factor de riesgo comprende situaciones en las que hay ausencia de las actividades anteriormente descritas. (MPS, 2010, p. 24)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo incluye un tipo de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos de una organización y sus colaboradores donde se genera una influencia de los primeros hacia los segundos en la búsqueda de logros comunes y el establecimiento de un ambiente laboral sano. Por otro lado las relaciones sociales en entornos laborales, implican el estilo de interacción que se establece

entre los miembros que forman parte de un colectivo laboral a tendiendo a unas reglas de relación, retroalimentación, trabajo en equipo, apoyo social y cohesión. Este dominio cobija las siguientes dimensiones:

- a) Características del Liderazgo: Se refiere al tipo de gestión que realizan los jefes y líderes de área en una organización para planificar y asignar el trabajo a sus colaboradores para el logro de resultados, el manejo de conflictos, lograr la participación, la motivación, el apoyo, la comunicación e interacción social entre los miembros del área y en general de la organización. Se presenta como factor de riesgo en situaciones en las que el apoyo social del jefe es escaso, la planificación del trabajo, la asignación de tareas y las estrategias para el logro de objetivos es difícil; de igual forma cuando el jefe presenta dificultades en la comunicación y en el respeto eficiente para influir y permitir la participación de sus colaboradores. (MPS, 2010, p. 24)
- b) Relaciones Sociales en el Trabajo: Incluye las características y estilos de comunicación de los compañeros de trabajo para la ejecución de las tareas asignadas, su participación en el logro de objetivos, la solución de dificultades y conflictos; así como el estilo de comunicación que logran establecer como subordinados con sus jefes. Se presenta como factor de riesgo en situaciones en las que no hay apoyo social por parte de los superiores e inmediatos, hay dificultad e inequidad en la ejecución de los trabajos asignados y se presentan dificultades de relacionamiento entre compañeros y de subordinados hacia líderes de área. (MPS, 2010, p. 24)
- c) Retroalimentación del Desempeño: Se relaciona con la forma en que el colaborador es informado sobre su forma de trabajar, identificando sus fortalezas y aspectos de mejoramiento a fin de tomar acciones de mejora en pro de un mejor desempeño. Se

convierte en factor de riesgo cuando el trabajador no recibe esa retroalimentación de forma clara y oportuna, lo que imposibilita el establecimiento de acciones de mejora continua y desarrollo de habilidades. (MPS, 2010, p. 25)

- d) Relación con los Colaboradores (subordinados): Se relaciona con la posibilidad de interacción que se puede dar con otras personas pertenecientes a otras áreas o niveles dentro de la organización, el apoyo social que un trabajador puede llegar a recibir por cuenta de sus demás compañeros, la habilidad para emprender acciones que requieran de la colaboración de varias personas de distintas áreas para el logro de objetivos comunes (trabajo en equipo) y el nivel de cohesión entre los miembros de la organización que facilita la integración de los mismos. Esta dimensión, se presenta como factor de riesgo cuando para un trabajador se da no existe la posibilidad de establecer contacto con otras personas; entre compañeros existen estilos de comunicación agresiva, irrespetuosa y de desconfianza o se presenta una escasa posibilidad de recibir apoyo por parte de sus compañeros o el apoyo que reciben es ineficaz; además el trabajo en equipo y la cohesión de grupo es deficiente. (MPS, 2010, p. 25)

Recompensa: Se refiere a la retribución que recibe el trabajador como contraprestación de su esfuerzo laboral; comprende estilos de retribución económica, psicológica y las posibilidades de promoción y ascenso.

- a) Reconocimiento y compensación: Se refiere orgullo satisfactorio y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un trabajador al estar vinculado en una organización y el sentimiento de realización por contribuir con su trabajo. Se convierte en factor de riesgo cuando los trabajadores no se sienten parte de la

organización, se percibe inestabilidad laboral y los trabajadores sienten disgusto por el trabajo y la pertenencia hacia la organización. El sentimiento de orgullo por estar vinculado. (MPS, 2010, p. 25).

- b) Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Comprende el conjunto de gratificaciones que la compañía le concede al trabajador por el esfuerzo demostrado en la ejecución del trabajo asignado. Estas retribuciones incluyen reconocimientos públicos, dineros extralegales, participación en actividades de bienestar laboral y posibilidades de desarrollo o ascenso. Se convierte en factor de riesgo cuando la valoración, confianza y reconocimiento que concede la empresa no corresponde al nivel de esfuerzo y los logros obtenidos por el trabajador; cuando los pagos de salario se realizan de forma extemporánea o con valores inferiores a los inicialmente informados o pactados con el trabajador; la empresa no considera el desempeño de sus trabajadores como meritorios para promoción y ascenso y cuando en la organización no existen programas de motivación y bienestar laboral. (MPS, 2010, p. 25).

Condiciones Extralaborales

El ministerio de la protección social (2010), refiere que las condiciones extralaborales “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.” Los dominios propios de evaluación en este apartado según la batería de riesgo psicosocial que se maneja en Colombia incluyen:

Tiempo Fuera del Trabajo: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte,

educación, descanso, recreación, ocio tiempo en familia y otros que estén por fuera del contexto laboral. Se relaciona como factor de riesgo en las siguientes situaciones: Cuando la cantidad del tiempo para el descanso, la recreación, el ocio, el tiempo en familia y amigos, el tiempo para atender diligencias personales es insuficiente o limitado. (MPS, 2010, p. 26).

Relaciones Familiares: Incluye los estilos de comunicación y relacionamiento de un trabajador con los integrantes de su núcleo familiar. El factor de riesgo en esta dimensión implica relaciones familiares conflictivas y apoyo familiar inexistente o deficiente. (MPS, 2010, p. 26).

Comunicación y Relaciones Interpersonales: Incluye los aspectos relacionados con el estilo de interacción y comunicación de los trabajadores con sus amigos y en general las personas que forman parte de su red de apoyo primaria. El factor de riesgo se presenta cuando la comunicación con el entorno familiar es deficiente, escasa o conflictiva y por lo tanto el apoyo social es pobre, deficiente o nulo. (MPS, 2010, p. 26)

Situación Económica del Grupo Familiar: Tiene que ver con el nivel de ingresos económicos con el que cuenta el trabajador y en general los miembros de su familia para solventar sus gastos básicos. Se presenta como factor de riesgo en circunstancias adversas en las que el nivel de ingresos económicos con los que cuenta la familia son deficientes para costear todos los gastos y/o existen deudas económicas de difícil pago. (MPS, 2010, p. 27)

Características de la Vivienda y de su Entorno: Se relaciona con los escenarios de estructura física, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del sitio habitual de

residencia del trabajador y de su grupo familiar. Cuando las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias y dificultan el descanso y/o comodidad de la persona y su núcleo familiar se presenta como factores de riesgo; así como también cuando la ubicación de la vivienda imposibilita el acceso a vías públicas de tránsito, a medios de transporte o a servicios de salud. (MPS, 2010, p. 27)

Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo: Comprende todas las variables que ejercen influencia sobre el trabajador en términos de los roles y funciones que debe cumplir en su grupo familiar, los cuales inciden directamente sobre el nivel de bienestar y ritmo de desempeño en el desarrollo de las actividades laborales. Los factores de riesgo en esta dimensión se asocian con situaciones personales y familiares desfavorables que perjudican el rendimiento en el trabajo o el estilo de comunicación con los pares y superiores al interior de la organización. (MPS, 2010, p. 27)

Desplazamiento Vivienda - Trabajo – Vivienda: Comprende los aspectos relacionados con el desplazamiento del trabajador desde su vivienda hacia el trabajo y el retorno a su casa al finalizar su jornada de trabajo en términos de medio de transporte utilizado, tiempo requerido para el desplazamiento, facilidad y comodidad con el medio utilizado. El factor de riesgo se hace presente cuando el trabajador debe someterse a tiempos prolongados de desplazamiento y el medio de transporte es incómodo o difícil de conseguir. (MPS, 2010, p. 27)

Factores Individuales

El Ministerio de Protección Social indica que los factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador, se relacionan con: “a) Información

sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo. b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos. c) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional. (Res. 2646/2008. Art. 8)

Efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial

Como se ha revisado en el presente documento se presentan todos los factores que es posible encontrar en cualquier tipo de organización en las que la población trabajadora se ve expuesto a la hora de realizar la labor que se le encomienda según su perfil personal y laboral; por lo que se puede apreciar la interacción de las características propias de la persona en relación con las características propias de la organización; las cuales sin un modelo de identificación, evaluación, verificación y mejoramiento pueden tener efectos adversos sobre el bienestar de la población trabajadora.

Dentro de los efectos dañinos de los factores de riesgo psicosocial para el bienestar de las personas se encuentran los estados de fatiga la cual es definida como “la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultado, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc. Pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona. (NTP 445, 1999)

De igual forma, Fernández (2010) señala que las secuelas por la exposición a factores de riesgo psicosocial, se pueden categorizar en tres grandes dimensiones:

Psicológica: Ansiedad, depresión, agresividad, desmotivación e insatisfacción laboral, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en la autoestima, enfermedades psicosomáticas, alteraciones en el sueño, alteraciones en la alimentación, dificultad de atención y concentración, dificultad para la toma de decisiones, fallas en la memoria, sensibilidad hacia las críticas, baja tolerancia a la frustración y sensación de bloqueo mental. A nivel conductual se puede producir: incremento en la exposición y predisposición hacia accidentes, predisposición hacia el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, descontrol en la ingesta de alimentos, conducta impulsiva entre otros.

Fisiológica: Se pueden presentar perturbaciones cardiovasculares, digestivas, de orden musculo esquelético, respiratorias, del sistema nervioso.

Social y Laboral: En esta dimensión se incluyen aumento en indicadores de ausentismo y rotación de personal, relaciones laborales pobres y deficientes, decremento en la productividad laboral, clima organizacional deficiente, insatisfacción en el trabajo y dificultades en el relacionamiento con los grupos de apoyo primarios y secundarios en los que se involucra a la familia y amigos de los trabajadores.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se realiza la presentación de los efectos adversos más reconocidos y estudiados en el tema de riesgo psicosocial

Estrés Laboral

La OIT (2016) indica que el estrés es el estrés es “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y

capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”.

Por su parte, Fernández (2010), señala que el estrés se puede categorizar por su duración a través del tiempo (agudo o crónico) y por el efecto producido en la persona que lo padece (distrés o eustrés). Para la APA –Asociación Americana de Psicología, el ESTRÉS AGUDO surge como consecuencia de los requerimientos y apremios del pasado reciente las anticipadas del futuro cercano. Refiere además que los síntomas más comunes incluyen: una mezcla de enfado o irritación, ansiedad y depresión; problemas musculares tales como dolor de cabeza, de espalda, tensión en tendones y ligamentos; problemas digestivos como acidez, gastritis, diarrea, estreñimiento y colon irritable; sobre exaltación general en el organismo acompañado por incremento en el ritmo cardíaco, la tensión arterial, palpitaciones, sudoración en la palma de las manos, mareo, migraña, dificultad para respirar y dolor de cabeza. Puede presentarse en cualquier persona y es de fácil manejo.

El estrés crónico, se mantienen por periodos prolongados de tiempo, de forma continua y recurrente. Surge por la exposición constante a factores estresores y es más frecuente en personas con un ambiente laboral inadecuado, una situación de sobrecarga de trabajo o en situaciones de ejecución laboral lenta y monótona. (Fernández, 2010, p. 91.). El estrés crónico nace cuando la persona no ve salud a una situación que le parece difícil y sombría, por lo que no ahonda en buscar soluciones.

El eustrés o estrés positivo, como lo indica Fernández (2010) se relaciona con la adecuada motivación en la que la persona mantiene su mente abierta y se prepara para el cumplimiento exitoso de una prueba o situación complicada. Se genera ante una situación de reto o de desafío para la persona, quien es capaz de mantenerse regulado y controlado en el momento de afrontar tal situación.

El distrés o estrés negativo, se relaciona con desajustes entre el trabajador y las condiciones de trabajo que generan efectos negativos para el su estado psicológico; afectando el buen funcionamiento de la compañía. Se genera por un sentimiento de frustración y fracaso ante un esfuerzo que produce sufrimiento y desgaste personal. Implica una reacción del trabajador ante un evento extremo que lo obliga a mantener un nivel de actividad rápido y superior al normal. (Fernández, 2010, p. 92)

Moreno y Báez (2010) sostienen que el estrés “como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que está en aumento”.

Acoso Laboral

La ley 1010 de 2006, en el artículo 2 define el acoso laboral como “Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. En este mismo artículo de la norma se especifica que las modalidades de acoso laboral son seis:

Maltrato Laboral. Incluye todo comportamiento y acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Persecución Laboral: Se incluye toda conducta reiterativa y de evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Discriminación Laboral: Se relaciona con todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Entorpecimiento Laboral: Corresponde a toda acción destinada a entorpecer el cumplimiento de la labor o hacerla más molesta o retrasarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Inequidad Laboral: Implica la asignación de funciones a desestimación del trabajador. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Desprotección Laboral: Engloba toda conducta destinada a colocar en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador a través de la asignación de funciones e imposición de ordenes sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. (Ley 1010/2006. Art 2.)

Síndrome de Burnout

González y Alí (2015) reúnen varias definiciones sobre el término Burnout, las cuales se relacionan a continuación:

Freudenberger en 1974, indican que este síndrome corresponde a una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, que nace como consecuencia de la sobrecarga en el trabajo y produce el desgaste de energía, el empobrecimiento de los recursos personales y el deterioro del estado anímico de la persona. (González y Alí, 2015)

Maslach y Jackson (1981) lo definen como “Agotamiento Emocional (sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado), Cinismo (Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo) y Baja Realización Personal (pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia)”. (González y Alí, 2015)

Pines y Aronson (1998) indican que “Burnout es un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandando”. Al respecto González y Ali (2015) refieren que: “el *agotamiento físico* se caracteriza por condiciones de energía baja, fatiga crónica, debilidad general y varias manifestaciones psicósomáticas; el *mental* por sentimientos de

incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo, mientras que el de tipo *emocional* se observa en el desarrollo de actitudes negativas hacia la persona, el trabajo y la vida.

La definición más aceptada es la de Shaufeli y Enzmann (1998) quienes sostienen que el burnout es un síndrome con un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual presenta como características particulares el agotamiento, desconsuelo, sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales. (González y Alí, 2015)

Para el INSHT (2002), el síndrome de burnout es “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Ocurre con mayor frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”

El Síndrome de Burnout presenta síntomas que se evidencian en distintas dimensiones, de acuerdo con la información presentada por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo de España en la Nota Técnica de Prevención 705 (2002) las cuales se exponen textualmente a continuación:

Psicosomáticos: cansancio, sensación de agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros

desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.

Conductuales: Conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.

Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.

Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

En el ámbito laboral la persona con Burnout tiene un estilo de comunicación y de relacionarse con sus compañeros de trabajo de forma indiferente y frío); además disminuye la capacidad de trabajo, su compromiso rendimiento y eficacia en las tareas; de forma

adicional, aumenta el ausentismo, desmotivación, aumentan las rotaciones y el abandono de cargo

Violencia en el Trabajo

Para la OIT (2003) la violencia en el trabajo corresponde a “Cualquier acción, incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”.

Dentro de las acciones más destacadas de violencia en el trabajo, se encuentran el comportamiento amenazador, violento o abusivo que va en perjuicio de la integridad física; los manotazos, patadas, los empujones y atropellos; y el acoso, que según la definición de la OIT, se trata en este caso de todo comportamiento que degrade a una persona, la humille, moleste, inquiete, injurie o fastidie, de la manera que sea, a través de palabras, de gestos, palabrotas o insultos. (OIT, 2003, p. 14)

Según el Ministerio de Protección Social (2004), citando a la Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (OSHA) distingue una clasificación de los tipos de violencia en el trabajo de la siguiente manera:

Violencia Tipo I: Es aquella practicada por personas que no tienen ningún tipo de vínculo legítimo con la víctima. Ni comercial, ni de usuario, ni laboral. Por ejemplo en caso de atraco.

Violencia Tipo II: Es aquella que ejercen personas con las que se tiene una relación profesional, como en el caso de los usuarios de servicios ofrecidos por el trabajador.

Violencia Tipo III: Es la que practican personas que tienen vínculo laboral directo o indirecto con los trabajadores.

Batería de Riesgo Psicosocial para Colombia

El Ministerio de la Protección Social de Colombia, publicó en año 2010 una batería de instrumentos con el fin de evaluar los factores de riesgo psicosociales. Dichos instrumentos permiten recolectar la información sociodemográfica de los evaluados y determinar la presencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial para las dimensiones intralaborales y extralaborales que se definieron en apartados anteriores del presente documento.

El grado de riesgo se mide desde una escala en cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.

h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Es importante resaltar que la resolución 2646 habla sobre la idoneidad de los profesionales que pueden aplicar, analizar e intervenir el riesgo psicosocial; en tanto deberá ser un psicólogo con estudios de especialización en seguridad y salud en el trabajo, por lo que su licencia en seguridad y salud en el trabajo debe estar. La idoneidad del título en psicología se podrá demostrar con la tarjeta profesional emitida por el Colegio Colombiano de Psicólogos.

De igual manera, el Ministerio de la Protección Social (2010), indica que el experto que realice la aplicación de la batería, deberá dar un tratamiento respetuoso, de reserva y confidencialidad a los resultados encontrados tras la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, con los cuales podrá:

- a) Identificar y evaluar de forma periódica los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral dando cumplimiento a lo expuesto en el capítulo II de la Resolución 2646 de 2008.
- b) Diseñar e implementar los sistemas de vigilancia epidemiológica para los factores de riesgo psicosocial en la unidad empresarial donde aplicó los instrumentos de medición.
- c) Realizar el análisis de los factores psicosociales y su incidencia en la determinación del origen de enfermedades presuntamente derivadas del estrés.
- d) Realizar el análisis psicosocial correspondiente en casos de reubicación laboral.
- e) Diseñar, implementar y valorar las medidas para intervenir los factores psicosociales.
- f) Diseñar e implementar las acciones preventivas a nivel primario, secundario y terciario en pro del mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores

Buenas prácticas en Riesgo Psicosocial

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003), las intervenciones para trabajar sobre los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, se pueden llevar a cabo a nivel individual, en el nivel de interrelación individuo – organización y a nivel de la organización. En las empresa se deben realizar intervenciones para a introducir cambios en la estructura física, estilos de dirección y mando, estilos de comunicación, asignación de tareas y roles y jerarquía de la organización. Las intervenciones individuales se orientan a generar en los trabajadores habilidades para el manejo efectivo del estrés bajo distintas técnicas y en las intervenciones trabajador – organización se puede trabajar por el mejoramiento de las relaciones entre compañeros, con los jefes y superiores y en general a mejorar la adaptación de los trabajadores al medio laboral.

Por su parte, Villalobos (2004) indica que el primer paso que se debe llevar a cabo es la identificación del riesgo psicosocial que permita diseñar el plan de intervención con el objetivo de favorecer no solo el bienestar en la población trabajadora, sino de prevenir la aparición de enfermedades derivadas de estos riesgos. Así pues, se hace necesario el diseño de un sistema de vigilancia epidemiológico que facilite el monitoreo y aparición de enfermedades asociados a riesgo psicosocial.

La OIT (2013), indica que la prevención más fuerte es aquella orientada a operar sobre el origen del riesgo, trasformando las situaciones de la organización del trabajo e impidiendo la exhibición a los riesgos. La vigilancia de la salud permite aminorar el perjuicio mediante la localización temprana, pero no lo impide. El trabajo preventivo debe contar con una perspectiva integral e interdisciplinaria e interactuar con las condiciones de vida y trabajo, teniendo en cuenta la influencia de los factores sociales y familiares de los

trabajadores. De este modo, las medidas preventivas en riesgo psicosocial deben encaminarse a:

- a) Incentivar el apoyo entre grupos de trabajo y sus superiores, promoviendo la autonomía en la realización y cumplimiento de las tareas de forma tal que haya mayor control sobre el trabajo.
- b) Incrementar las situaciones y oportunidades para aplicar competencias y habilidades que permitan definir planes de desarrollo de carrera.
- c) Velar por el respeto y el trato justo a todos los trabajadores, en todos los niveles de la organización, impulsando medidas que disminuyan los posibles casos de discriminación.
- d) Impulsar en la organización la tendencia a ser claros y transparentes, brindando toda la información requerida para la realización de las tareas y la planeación de cambios, posibilitando a su vez la participación de todos los integrantes de la unidad empresarial.
- e) Promover los espacios de integración del entorno familiar y laboral.
- f) Distribuir adecuadamente las tareas durante las jornadas de trabajo.

Para finalizar, es prudente precisar que según el Artículo 9 de la ley 1616 de 2013 (ley de salud mental) “Las Administradoras de Riesgos Laborales ARL dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo

psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Prevención del Riesgo Psicosocial

En el contexto de la investigación y la práctica profesional relacionada con el análisis y la prevención de los riesgos psicosociales, se ha evidenciado una gran evolución y desarrollo en los sistemas de trabajo actuales; lo cual ha permitido que cada vez se amplíen también las investigaciones relacionadas con el estrés, el síndrome de burnout, el acoso psicológico y demás fenómenos psicosociales que a su vez han posibilitado cambios sociales, económicos y tecnológicos en la fabricación de productos y servicios con mayores exigencias a nivel de rendimiento, calidad, innovación, distribución, comercialización y demás variables para el avance de las organizaciones que se caractericen por ser eficientes, optimizadoras de sus recursos, mayormente productivos y con un nivel de competitividad elevado. Considerando, que todos estos cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo requieren de una gran capacidad de adaptación de los trabajadores y una gestión mucho más flexible de los recursos humanos por parte de la empresa.

Peiró (2004) objeta que todas estas transformaciones pueden llegar a establecer vínculos contiguos a múltiples efectos perjudiciales para la salud, fuentes importantes como el estrés y el deterioro en el bienestar psicológico y social de los trabajadores, y al desarrollo de cambios pertinentes en el entorno económico con implicaciones para el sistema de trabajo, los cuales acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial. Entre esos riesgos destaca, el temor a perder el empleo por no estar capacitado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo.

García (2013) en su libro dice que los factores escogidos por la organización del trabajo son decisivos para la realización personal, en el rendimiento, satisfacción y salud del trabajador, siendo estas interacciones basadas entre:

- a) El trabajo, entendiéndolo como la labor que realiza, el entorno donde está ubicado y las condiciones de la organización.
- b) Y las personas, en su mundo laboral y extra laboral derivado en sus condiciones de vida fuera del trabajo.

Es por eso que la presencia cada vez mayor de los trabajos de servicios y las nuevas demandas en nuestra sociedad han influenciado en la frecuencia laboral de actividades que disponen el personal, pues la medición de las condiciones de riesgos psicosociales solo se establecen a través de la percepción individual de los sujetos pues los efectos adversos solo son factibles mediante cuestionarios que tratan de captar un proceso que no es directamente observable. De igual forma, se establece que es importante prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y a la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados.

El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social, con la Ley 1562 de 2012 dictan una variedad de disposiciones en materia de salud ocupacional donde las entidades públicas y privadas deben dirigir sus esfuerzos a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles dentro de las actividades laborales o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Con esta factibilidad, se determina que las estrategias más adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico más que agudo y que tienen manifestaciones

a largo plazo deben incrementar un conjunto de coherente de técnicas, organización, condiciones, relaciones y factores que influyeran el ambiente en el trabajo para que el riesgo tenga indicadores resguardados antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas.

El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar. Por lo que se hace factible, tomar en consideración esas y otras potenciales fuentes de riesgo para plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan con las obligaciones presentes de las empresas estando en ellas la obligación de evitar los riesgos:

- a) Adaptando el trabajo a la persona, respecto a su puesto de trabajo, los equipos de trabajo y de producción atenuando el trabajo monótono y repetitivo.
- b) Planificar la prevención que integra la organización, las condiciones y relaciones en el trabajo.

Salud Mental en relación con la Salud y Seguridad en el Trabajo

Según R. Chinchilla (2002) establece que en los ambientes de trabajo existe una serie de peligros y riesgos que pueden afectar al ser humano en su rendimiento laboral y en su salud, desarrollando acciones preventivas basadas en la seguridad laboral con el fin de prevenir los accidentes laborales que impactaría al medio íntegro del individuo.

La Ley 9 de 1979 entregada por el Congreso de Colombia, fundamenta en el Título III “Salud Ocupacional” una normas tendientes que rescata la protección hacia la salud y seguridad de los trabajadores, implementando estar en contra de los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, y mecánicos que lleguen a afectar el bienestar del personal y en todo el lugar de trabajo. Refiriendo que "...la salud de los

trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país, su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en el que participan el Gobierno y los particulares"

Los riesgos salud y seguridad en el trabajo afectan la capacidad de ejecución de las organizaciones y por ende sus resultados esperados. Molano, J. y Arévalo P., N. (2013) intuyen que la verdadera gestión de seguridad y salud en el trabajo implica un convencimiento desde la dirección de la organización, así como la comprensión de la rentabilidad económica y social que implica la concepción de sistemas de trabajo sostenibles tanto desde el punto de vista humano como productivo. De igual manera, fundamentan que trabajar va siendo cada vez menos una actividad física y más una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas y de gestión de incertidumbre.

Sin embargo, fijan una mirada retrospectiva y longitudinal hacia el significado económico que se le ha dado a la salud con el tiempo, como paso fundamental para garantizar el desarrollo y el progreso cultural. Aunque el diseño y la implementación de la gestión de riesgos laborales dependen de las necesidades particulares de cada organización, sus objetivos concretos, su estructura, operaciones, procesos operativos, proyectos y servicios. Parra M. (2004) plantea que debe incrementarse una labor que promocióne la calidad de vida y el bienestar de modo que se puedan prevenir los problemas que emergen cuando la conveniencia psicológica se encuentra en riesgo; incrementando la creación de un reto que se instaure desde el dominio técnico de la seguridad y la salud en el trabajo para integrar esta actividad en la gestión general y la estructura organizacional de las empresas.

Asimilando la importancia fundamental de la protección de los trabajadores en una organización, Cooper y Cartwright (1998) clasifican las intervenciones preventivas para la

promoción de la salud mental en el trabajo y de prevención del estrés en sus diversos niveles, en tres tipos:

- **Primaria:** Dirigida a eliminar o reducir los factores de estrés y promover un ambiente de trabajo saludable y solidario.
- **Secundaria:** Detección y tratamiento precoz de la depresión y ansiedad
- **Terciaria:** Rehabilitación y recuperación de personas que han sufrido problemas graves de salud por el estrés.

El resultado de una evaluación de prevención será de gran utilidad al momento de proponer alternativas para implementar o mejorar los controles de riesgo, implementando un consenso en que es posible asegurar una mejor calidad de vida y bienestar y al mismo tiempo obtener mejores resultados organizacionales, mediante programas bien diseñados.

Clima Laboral y Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (1999), las organizaciones son sistemas sociales vivos y cambiantes, conformados por múltiples elementos que se guardan una relación de interdependencia constituyéndose con el fin de lograr unos objetivos específicos. Como sistemas abiertos, establecen una relación dinámica con el ambiente; el cual se constituye en todo elemento que rodea a la organización y que de alguna u otra manera le proporciona recursos para su existencia, sostenibilidad y mantenimiento a lo largo del tiempo.

Siguiendo las premisas de Chiavenato (1999) las personas forman parte de los elementos constitutivos de la organización y es aquí donde el profesional del talento humano en una organización puede elegir el tratamiento le va a dar a dicho elemento como responsable de su manejo y desarrollo; ya que puede asumir dos posturas; ver al ser humano

como un elemento individual que tiene una personalidad, una escala de valores definida, unas aspiraciones específicas, unas necesidades puntuales, un estilo de vida estructurado y definido, así como unas actitudes y aptitudes concretas o, en cambio ver a las personas como un recurso dotado de habilidades, destrezas, competencias, motivaciones y conocimientos que se requieren necesariamente para el desarrollo de una actividad laboral dentro de la organización a la que pertenece y sobre la cual va a incidir su desempeño en temas de evolución y productividad.

“La interacción entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad: la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas” (Chiavenato, 1999; p. 9).

En ese proceso de reciprocidad y relacionamiento surgen unas normas, lineamientos, procesos, actividades, deberes y derechos para ambas partes; induciendo a lo que hoy en día piden las normatividad legal y de estandarización a nivel mundial; requiriendo que se trabaje cada vez más por la participación de todas las personas al interior de las organizaciones, sin importar el nivel de cargo que ocupe en la misma. De dicha participación dependerá en gran medida el autocuidado del trabajador y sus motivaciones de continuar perteneciendo a la organización.

Las motivaciones juegan un papel importante en el desempeño laboral de las personas, por lo que refiere Chiavenato (1999) que el nivel de motivación será el determinante fundamental en la generación del Clima Laboral.

Méndez (2006), plantea una definición integral sobre Clima Laboral al referir que es el: “ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y de la estructura organizacional; el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

Por su parte Puchol (2007) al establecer las funciones que deben cumplir los departamentos de recursos humanos dentro de una organización incluye aquella relacionada con el desarrollo de las personas, refiriéndose a la necesidad de que los trabajadores crezcan a interior de la organización y junto con ésta, se motiven para trabajar todos los días de la mejor manera posible y luchen por ocupar puestos con mayores responsabilidades; es así como se establecen que para el logro de esta función deberá trabajar en procesos de comunicación, capacitación, evaluación de desempeño, diseño de planes de carrera, motivación, diagnóstico e intervención del clima laboral.

Así pues, es importante atender e intervenir las variables asociadas al clima organizacional, al considerarlo como un factor que puede llegar a disparar el factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de una organización.

Marco Legal

Como ya se ha indicado anteriormente; el concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo es relativamente reciente en nuestro país, las primeras referencias normativas y legales para el caso de Colombia aparecen en 1984 contenidos en el Decreto 0614, en el que se describen las bases fundamentales para la organización y administración la salud ocupacional. La prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo nace como un compromiso asumido por todo empleador, en virtud del cumplimiento a la normatividad y demás requisitos de ley contemplados en la constitución Política y demás normas de carácter nacional.

De igual forma, el ministerio de la protección social, para el 17 de julio de 2008 hace pública la Resolución 2646, mediante la cual determina cuales son las responsabilidades, los actores responsables y los parámetros bajo los cuales todas las empresas del sector privado, público y mixta existentes en Colombia, tienen la obligación de diagnosticar, monitorear, evaluar e intervenir de forma constante la exposición a factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo.

Siguiendo en el mismo contexto y aterrizando un poco más el tema de las normas legales aplicables para la empresa Autocentro Ltda.; se describen a continuación las más representativas en asocio con el tema de estudio, objeto del presente documento:

Resolución 2400 de 1979: Por la cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 614 de 1984: En su Artículo 2° literal C, indica que la salud ocupacional tiene por objeto “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos,

químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar al salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

Resolución 1016 de 1989: Artículo 10 Numeral12: Define las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, cuya finalidad principal es la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo psicosocial ocupacional.

Decreto Ley 1295 de 1994: Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos profesionales.

Ley 1010 del 2006: Por medio de la cual, se definen los parámetros para la adopción de medidas para la prevención, corrección y sanción del acoso laboral, indicando las 6 modalidades que existen (inequidad, entorpecimiento, maltrato, desprotección, discriminación y persecución laboral) en el cuadro de las relaciones laborales

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

Decreto 2566 de 2009: Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales: patologías causadas por estrés en el trabajo “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado, con sobrecarga de trabajo. Labores con técnica de producción de masa, repetitiva o monótona o

combinada con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad y depresión”

Resolución 652 y 1356 de 2012: Conformación y funcionamiento de los comités de convivencia

Ley 1562 del 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual, se busca garantizar el ejercicio total del derecho a la salud mental que tiene la población Colombiana, aplicable dentro del marco del sistema general de seguridad social en salud.

Decreto 1477 de 2014: Por medio del cual se expide la tabla de enfermedades laborales, patologías causadas por estrés en el trabajo.

Marco Metodológico

Con el propósito de dar continuidad a este trabajo de investigación, a continuación, se presenta el proceso metodológico utilizado para la búsqueda, análisis y hallazgo de información que en relación con los referentes teóricos sean de utilidad para dar respuesta a la pregunta planteada y dar respuesta a los objetivos planteados desde el inicio; partiendo de las definiciones inherentes a la investigación de forma cualitativa y de esta forma poder finalmente generar la propuesta de gestión para la mitigación de los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial identificados en los trabajadores de Autocentro Ltda.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo cualitativo de orden descriptivo, en la que se propone utilizar la triangulación metodológica, a partir de informes y documentos cuanti – cualitativos existentes y la recolección de información cualitativa de la organización se realiza la interpretación y análisis de datos objetivos y subjetivos para el diagnóstico e intervención del riesgo psicosocial y los efectos sentidos en el personal laboral de Autocentro Ltda.

Partiendo del análisis desarrollado, se presenta el diseño del plan de gestión para mitigar los efectos de los factores de riesgo psicosocial que se han encontrado, determinar los componentes objetivos y subjetivos de la realidad social del trabajo que inciden en las percepciones de los trabajadores sobre la realidad de su organización y los efectos que experimentan sobre su salud física y el desarrollo mismo de su trabajo.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Para tener un acercamiento y conocer de primera mano un poco más la organización, realizamos una visita a la planta física donde opera la empresa permitiendo la interacción con el personal y el desarrollo de un conversatorio con la Coordinadora HSEQ de Autocentro Ltda., quien suministro información verbal sobre el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos por la Resolución 1111 de 2017. De igual forma se revisa la matriz IPEVR con el fin de determinar la inclusión dentro de ésta de los factores de riesgo psicosocial identificados posteriormente a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

La principal fuente de información es el “*Informe de Factores de Riesgo Psicosocial*”, suministrado por la empresa Autocentro Ltda., en la cual se realiza la presentación de puntuaciones para cada dominio y dimensión asociada al factor de riesgo psicosocial, que le fue entregado a la organización en Mayo de 2018.

Así mismo, como fuente de información primaria se utiliza el documento “*Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*”, emitida por el ministerio de protección social en el que se presente el direccionamiento sobre el procedimiento para realizar la evaluación, identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en Colombia.

Fuentes Secundarias

Dentro de las fuentes secundarias de información se incluyen las leyes, decretos, resoluciones y demás documentos de origen normativo relacionado con el procedimiento de evaluación, identificación, intervención y seguimiento a los factores de riesgo psicosocial en Colombia y que en la actualidad se encuentran vigentes.

De igual forma, en esta categoría, se incluyen todos los textos, artículos científicos y documentos que se consultaron para definir los marcos de referencia expuestos a lo largo de la construcción del documento. De este modo, y con el fin de realizar el diseño del plan de gestión, se hizo necesario consultar los referentes teóricos asociados al riesgo psicosocial, clasificación, efectos, los instrumentos de evaluación en Colombia, así como las estrategias de intervención y afrontamiento que contribuyan a la mitigación del riesgo.

Desarrollo de Fases

Fase 1. Preparación

Durante esta fase se documenta el planteamiento del proyecto de grado, la pregunta problema, los objetivos, se realiza la revisión y construcción de los marcos de referencia, y la definición de la metodología a seguir para dar respuesta a los objetivos planteados.

Fase 2. Caracterización Contexto Organizacional y SG-SST.

En esta fase se realiza un acercamiento a la realidad organizacional de la empresa Autocentro Ltda., y se revisa toda la información inherente a las acciones y nivel de cumplimiento que tiene la empresa en materia del SG-SST y específicamente en la gestión del riesgo psicosocial.

Fase 3. Análisis Socio Demográfico.

Se parte de la información suministrada por la empresa Autocentro Ltda., que corresponde a un informe diagnóstico en el que se midió el riesgo psicosocial en el mes de mayo de 2018, el cual contiene únicamente resultados derivados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Fase 4. Diseño del plan de gestión de riesgo psicosocial.

Se plantea una propuesta para la gestión del riesgo psicosocial ajustada particularmente a las condiciones y características de la empresa Autocentro Ltda. a la luz de la información recolectada y los estándares legales de la normatividad legal actual vigente

Fase 5. Exposición de Resultados y Plan de Gestión.

Con base en la información hallada y el plan de gestión diseñado, se espera poder presentar ante los directivos de la organización posterior a la evaluación efectuada por el asesor del proyecto y el jurado de sustentación, el resultado del proceso investigativo y tener el aval para desarrollar la implementación del plan de gestión. y los jurados de trabajo de grado designados por la Escuela Colombiana de Carreras Industriales para el proceso de presentación y sustentación del proceso investigativo.

Participantes

La población objeto del presente trabajo de grado, corresponde a 38 trabajadores vinculados a la empresa Autocentro Ltda., quienes contestaron el cuestionario de factores de riesgo psicosocial que se utiliza para la población Colombiana.

De igual manera el plan de gestión para la mitigación de los efectos de riesgo psicosocial estará orientado para aplicarlo a esta misma población.

Instrumentos para la recolección de información

Formato de Evaluación del SG-SST,

Documento originalmente diseñado por ARL Positiva, para consignar y cuantificar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones; dicho instrumento se ajustó y de diligenció con base en la información verbal de la Coordinadora HSEQ de la empresa Autocentro Ltda. Dentro de dicho conversatorio se trató el tema de la evaluación e intervención del riesgo psicosocial. (Ver Anexo 1)

Matriz IPEVR

La matriz de identificación de peligros, valoración, evaluación y control de riesgos de IPEVR, fue suministrada exclusivamente para consulta por la empresa Autocentro Ltda., con el objetivo de determinar la inclusión de los factores de riesgo psicosocial ya identificados en el mes de mayo, tras la última aplicación de la batería de riesgo psicosocial. (Ver Anexo 2)

Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial.

El informe fue emitido por la profesional en Psicología Gloria Milena Perdomo Sánchez (Especialista en Salud Ocupacional – Lic. Res 347/08), quien por solicitud de los directivos de la empresa Autocentro Ltda., realizó el proceso de aplicación, tabulación y cuantificación de datos de los factores de riesgo psicosocial identificados mediante el uso de la Batería de Riesgo Psicosocial. Cabe aclarar que de este instrumento, únicamente se presenta en el presente trabajo la descripción sociodemográfica de la población trabajadora de la organización.

Batería de Riesgo Psicosocial.

Es un instrumento diseñado por el Ministerio de la protección y la Universidad Javeriana; que permite la identificación de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores Colombianos en los diferentes campos laborales; a través de este instrumento y sus manuales se hace posible el análisis cualitativo de los factores de riesgo y a su vez se convierte en insumo importante para dar cumplimiento al objetivo planteado en el presente trabajo de grado, el cual hace referencia al diseño de un plan de gestión para la mitigación de los factores de riesgo psicosocial ajustado a las necesidades específicas de Autocentro Ltda. A continuación se presenta la ficha técnica del instrumento.

Tabla 1.

Ficha Técnica Batería de Riesgo Psicosocial

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)
Fecha de Publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social- Pontificia Universidad Javeriana, sub centro de seguridad social y riesgos profesionales
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> • 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) <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral • 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 de estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería
Objetivos de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en población laboralmente activa.
Alcance	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Fuente: Manual General Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial (p.17)

Resultados

A continuación se presenta de forma descriptiva, los hallazgos de información de acuerdo con el desarrollo de fases que se planteó en el capítulo de metodología

Caracterización Contexto Organizacional Autocentro Ltda. y SG-SST

De acuerdo con la información extraída y organizada, se encuentra que en la organización Autocentro Ltda., se ha venido adelantando un trabajo importante para dar cumplimiento a los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; la calificación total de la evaluación arroja un porcentaje de 73.3% de cumplimiento; que se traduce en una calificación cualitativa equivalente a Bueno. Como fortaleza del sistema de gestión, se evidencia claridad y organización en el establecimiento de la política, los objetivos, asignación de recursos y responsabilidades de los grupos de interés para con el sistema de gestión; otra fortaleza del sistema, tiene que ver con el programa que tiene definido para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. Se puede resaltar que con base en esa lo documentado durante la etapa de planificación normas y roles, la empresa ha ido avanzando de forma paulatina para dar cumplimiento al total de estándares mínimos.

A continuación se presenta el resultado de la evaluación que se realizó de forma conjunta por el equipo investigador y la coordinadora HSEQ de la empresa Autocentro Ltda.:

Tabla 2.
Resultados de la gestión en SG – SST para Autocentro Ltda.

Programa	Evaluación SST Inicial	Acciones Por Realizar	% Meta	Evaluación SST Final	Concepto Final de Evaluación Por Programa
1. Programa estructura empresarial	90%	MANTENER	100	90%	EXCELENTE
2. Programa preparación y atención de emergencias	75%	MEJORAR	100	75%	BUENO
3. Programa de prevención y protección colectiva e individual	70%	MEJORAR	100	70%	BUENO

4. Programa promoción y prevención en salud	64%	MEJORAR	100	64%	BUENO
5. Programa investigación de incidentes, accidentes de trabajo	80%	MANTENER	100	80 %	BUENO
6. Programa gestión para el control de incidentes y accidentes de trabajo	69%	MEJORAR	100	69%	BUENO
7. Programa gestión en la prevención de enfermedades laborales	68%	MEJORAR	100	68%	BUENO
8. Programas de vigilancia epidemiológica	61%	MEJORAR	100	61%	BUENO
9. Sistema de gestión en SST	81%	MANTENER	100	81,3%	BUENO
TOTAL	73,3%		100	73,3%	BUENO

Calificación Global en la Gestión de SST

MEDIO

MEDIO

NOTA: Los programas a desarrollar para el año 2018 - 2019 son: Preparación y Atención de Emergencias, Prevención y Protección Colectiva e Individual, Promoción y Prevención en Salud, Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, Control de Incidentes y Accidentes de trabajo, Prevención de Enfermedades Laborales, Programas de Vigilancia Epidemiológica y Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Con relación al cumplimiento en materia legal, específicamente la resolución 2646 de 2008, se conoció que la empresa ha venido dando realizando las mediciones de riesgo psicosocial de manera anual. Tal como se planteó al inicio del presente documento, la última evaluación se desarrolló durante el mes de mayo del año 2018; sin embargo, el proceso de llegaba hasta la obtención de datos estadísticos y según se conoce, no se han desarrollado formalmente planes de gestión para mitigar los efectos de la exposición a las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales asociadas al riesgo psicosocial; situación con la que se puede presumir un grave incumplimiento a la norma.

La tabla 3, muestra los niveles de riesgo psicosocial que se deben tener en cuenta para la interpretación de los hallazgos tras la aplicación de la batería de riesgo psicosocial; información a partir de la cual se presentan las calificaciones cualitativas encontradas en cada forma de cuestionario aplicado en Autocentro Ltda.:

Tabla 3.
Niveles de Riesgo Psicosocial

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

Fuente: Manual General Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial

De igual forma y a realizar la revisión de la matriz IPEVR, se conoció que no se había realizado la inclusión de los factores de riesgo por parte de la empresa Autocentro, por lo cual se realizó la actualización de la misma realizando la inclusión y realizando la aclaración dentro del procedimiento definido por la compañía que el único instrumento válido para la calificación de este tipo de riesgo en Colombia, corresponde a la batería de instrumentos diseñados por el ministerio de protección social y la universidad javeriana en año 2010.

Análisis Socio Demográfico y Factores de Riesgo Psicosocial.

Perdomo (2018), en el informe de los factores de riesgo psicosocial de Autocentro Ltda., muestra el perfil sociodemográfico de la población trabajadora mostrando las siguientes categorías con su carga porcentual:

Género: La población de Autocentro Ltda., está conformada por 32 hombres, que equivalen al 84% y 6 mujeres, que corresponde al 16% del total de la población.

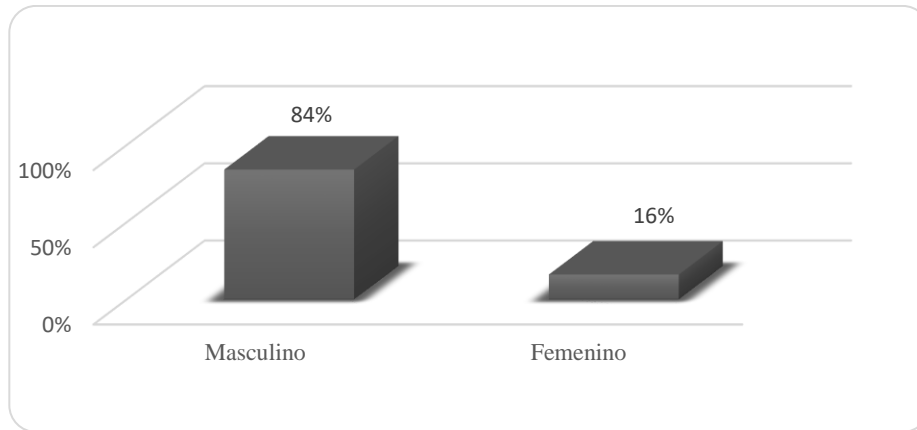


Figura 1. Distribución Población por Género
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Edad: La media fue de 35 años; la persona más joven tiene 19 años y la persona mayor tiene 60 años.

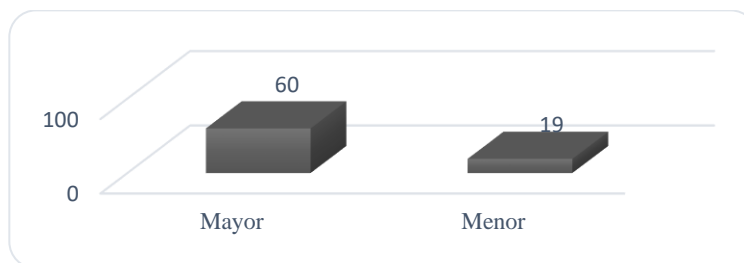


Figura 2. Edad Promedio
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Estado Civil: El 42% de los colaboradores son solteros; el 29% son casados; el 26% conviven en unión libre y el 3% restante son viudos.

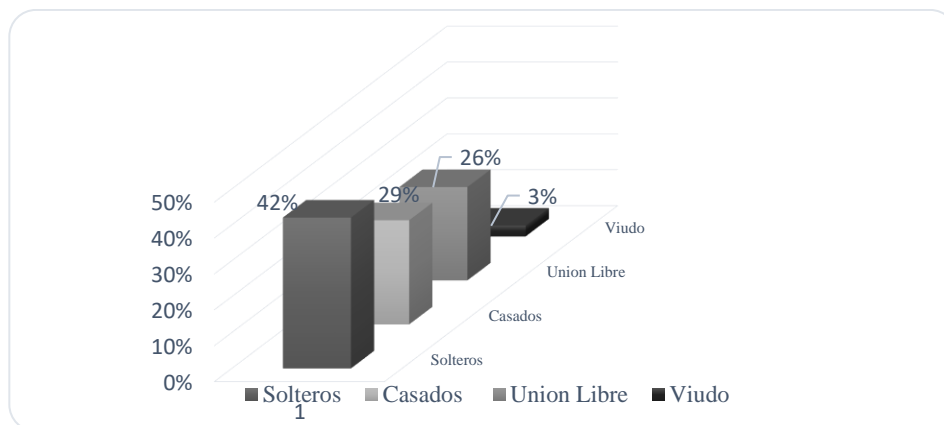


Figura 3. Distribución por Estado Civil
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Tipo de Vivienda: Respecto a las características de vivienda se encontró que el 42% de los evaluados paga arriendo; el 37% convive con sus familiares y el restante correspondiente al 21% tiene vivienda propia.

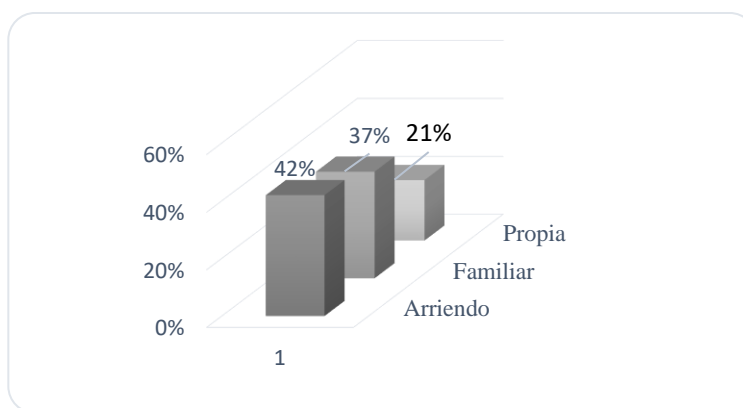


Figura 4. Distribución por Tipo de Vivienda
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Personas a Cargo: El 68% de los trabajadores refirió responder económicamente por 1 o 2 personas; el 32% responden por 3 o 4 personas; el 18% No tienen personas a cargo.

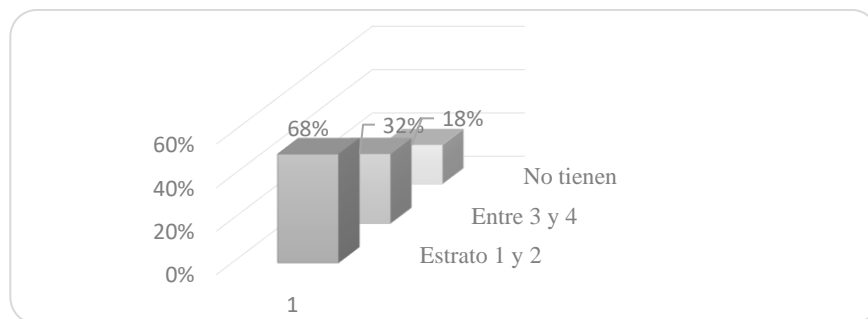


Figura 5. Número de Personas a Cargo
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Nivel de Cargo en la Organización: El 41% de los colaboradores ocupan cargos técnicos; el 30% cargos auxiliares y el 29% restante ocupan cargos de jefatura.

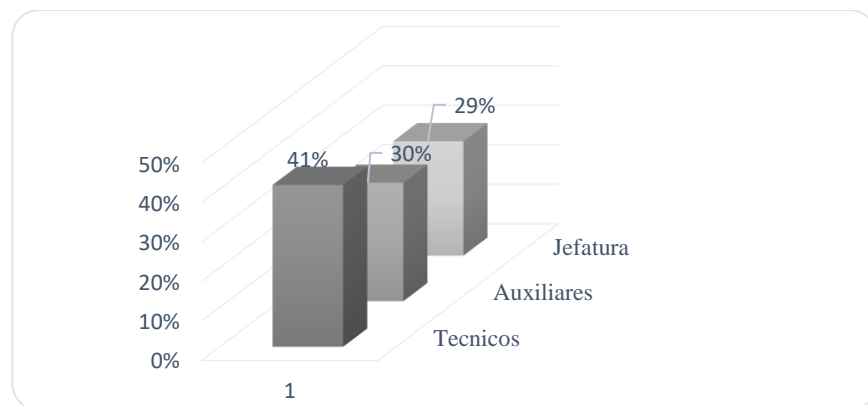


Figura 6. Distribución por Nivel de Cargo
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Nivel de Escolaridad: Se evaluaron trabajadores de todos los niveles académicos, la mayor proporción estuvo representada por el 26% de los colaboradores, quienes son técnicos; seguido por el 21% de los evaluados que son bachilleres; el 16% son profesionales; a otro 16% le falta culminar el bachillerato; el 11% les falta culminar estudios técnicos; el 5% tienen estudios de postgrado y el restante 5% se encuentran terminando una carrera profesional.

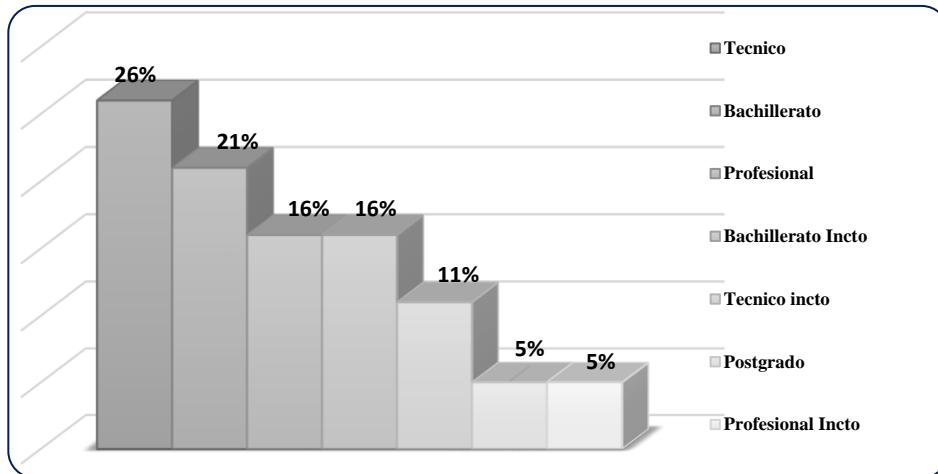


Figura 7. Distribución por Nivel Académico
 Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Antigüedad en la Compañía: El 29% de la población lleva trabajando en la empresa de 7 y 17 años; el 26% lleva laborando en la empresa menos de 1 año; el 24% lleva en la empresa entre 3 y 7 años y el restante 21% lleva laborando de 1 a 3 años.

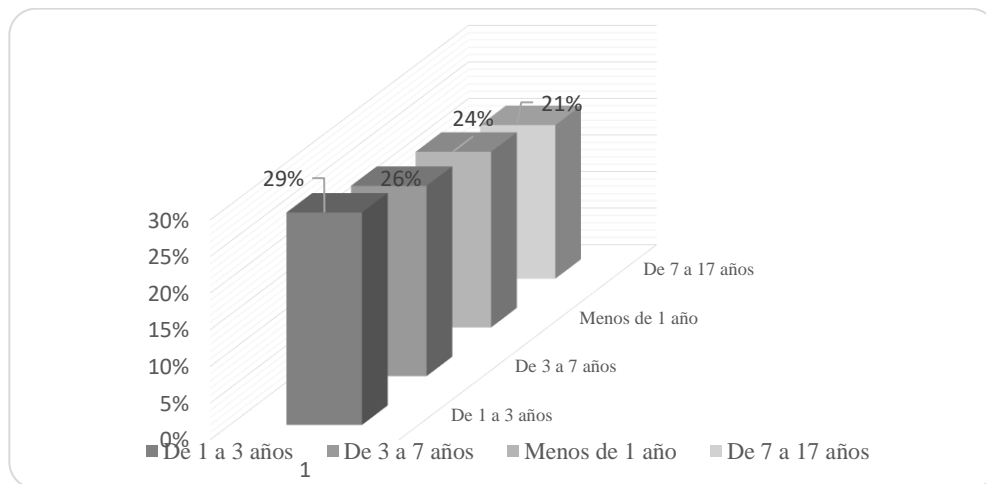


Figura 8. Distribución por Antigüedad en la empresa
 Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Tipo de Vínculo Laboral: Respecto al tipo de contrato el 95% se encuentra vinculado a la empresa por medio de un contrato a término indefinido y el restante 5% se encuentra vinculado a la empresa por medio de un contrato temporal inferior a un año”.

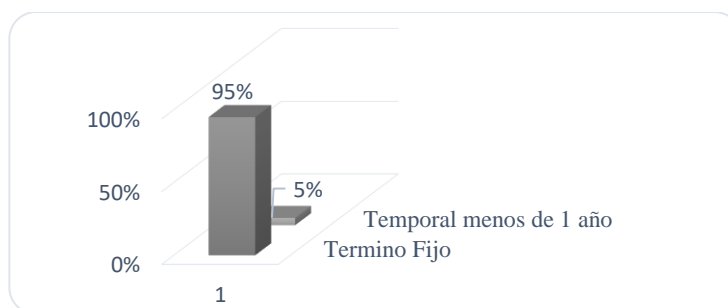


Figura 9. Distribución por Tipo de Vínculo Laboral
Fuente: Perdomo (2018). Informe de los Factores de Riesgo Psicosocial

Al realizar el análisis de los resultados derivados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, se encontró que:

En el caso de las condiciones intralaborales para la forma A, se encontró una calificación de un nivel de riesgo Medio. Las dimensiones que se encuentran bajo este nivel y que requieren intervención, observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud son: Característica de Liderazgo, Relaciones Sociales, Relaciones con los Colaboradores, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, retroalimentación de desempeño, participación y manejo del cambio, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, control y autonomía sobre el trabajo exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, y consistencia del rol. Las dimensiones evaluadas y que NO representan riesgo, son factores protectores que resaltan los colaboradores como factores organizacionales que contribuyen con el sentido de

pertenencia hacia la organización y por ende proporcionan un estado de satisfacción, bienestar y compromiso, reflejando un rendimiento laboral exitoso.

Dentro de las dimensiones que NO requieren intervención se encuentran: claridad del rol, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento, demandas cuantitativas, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza y reconocimiento y compensación.

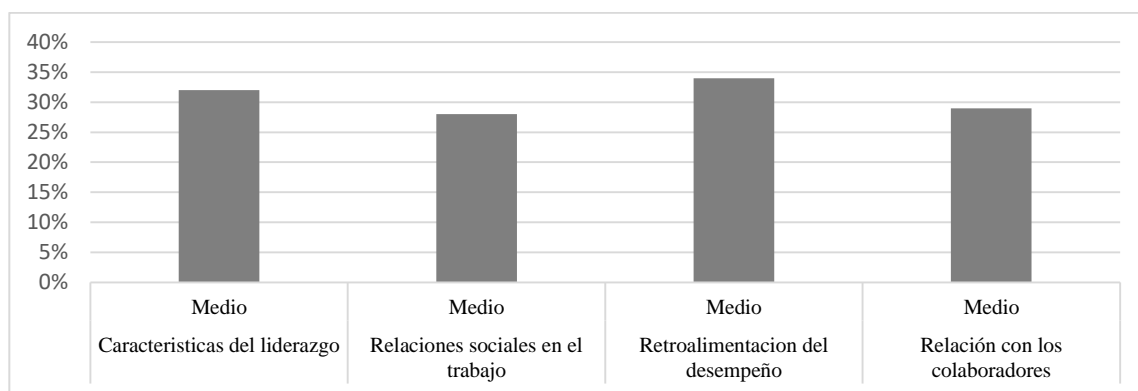


Figura 10. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo
Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

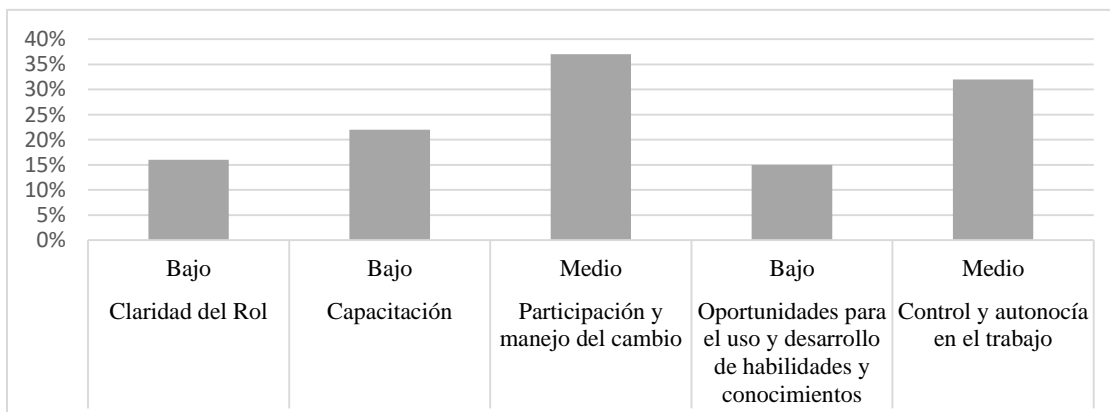


Figura 11. Control sobre el Trabajo
Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

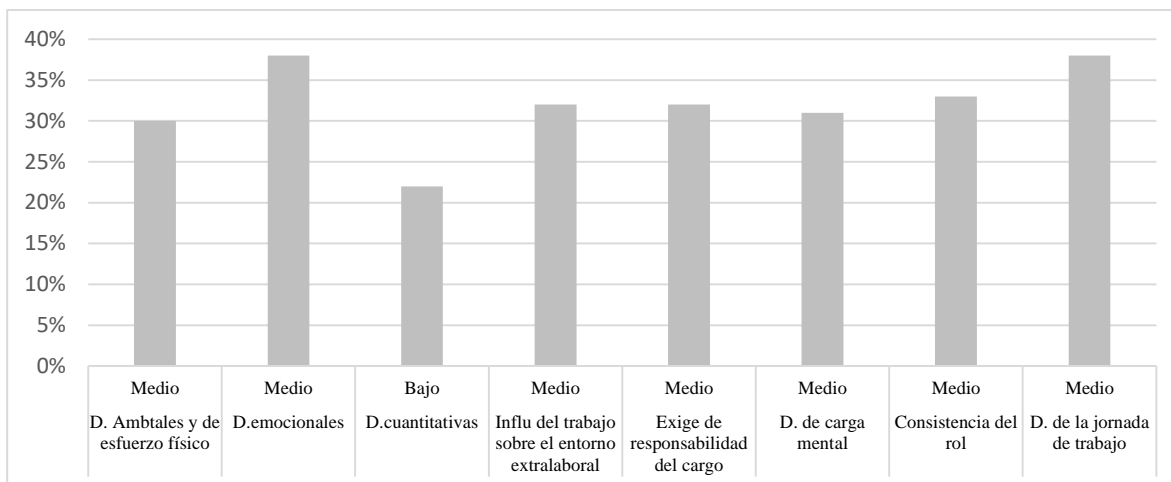


Figura 12. Demandas del Trabajo
Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

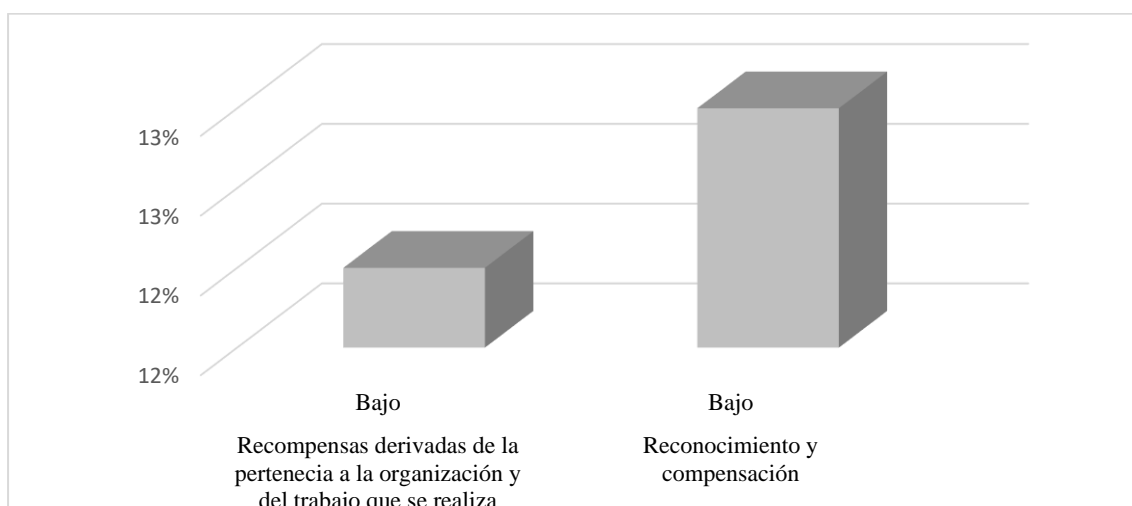


Figura 13. Recompensas
Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

De las dimensiones que comprende el Formato B para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se concluye en general un nivel de Riesgo Bajo. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría y que puntuaron un Nivel de Riesgo Medio, requieren intervención, observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud son: características de liderazgo, relaciones Sociales, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, demandas ambientales y de

esfuerzo físico, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental.

Las dimensiones que NO presentan riesgo, son factores protectores que resaltan los colaboradores como factores organizacionales que hacen que aumenten el sentimiento de pertenencia a la organización son: participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia y del trabajo que realiza, reconocimiento y compensación.

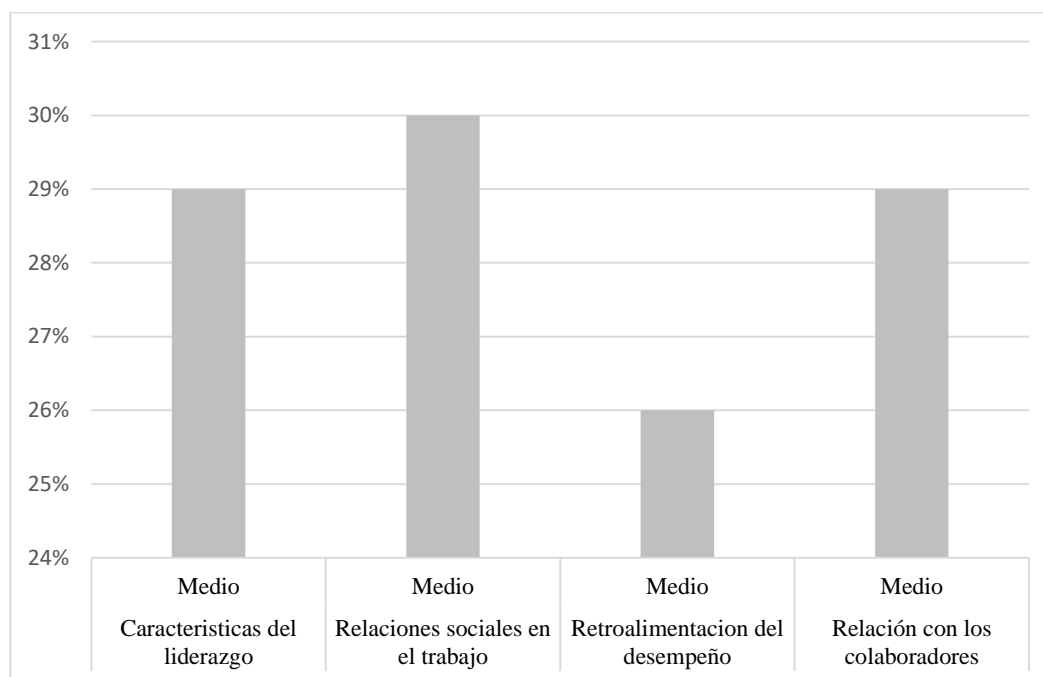


Figura 14. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo
Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

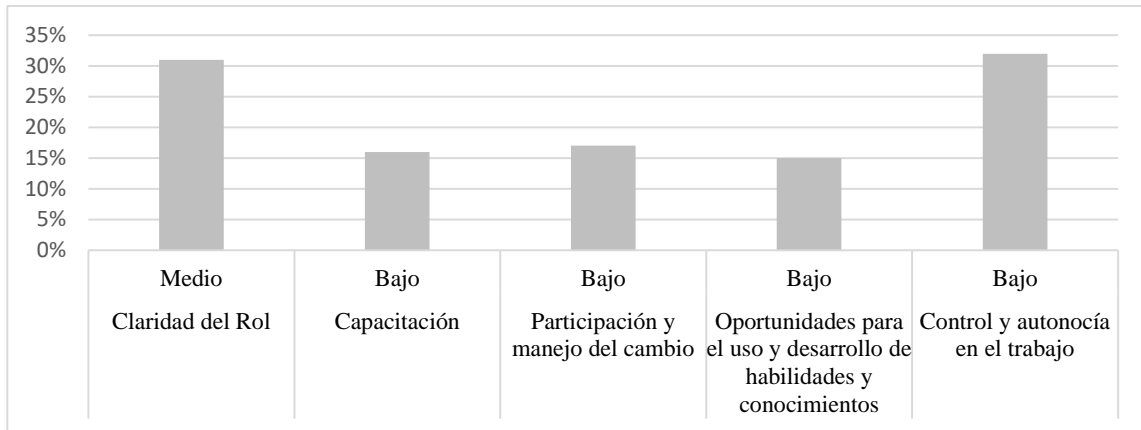


Figura 15. Control sobre el trabajo
 Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

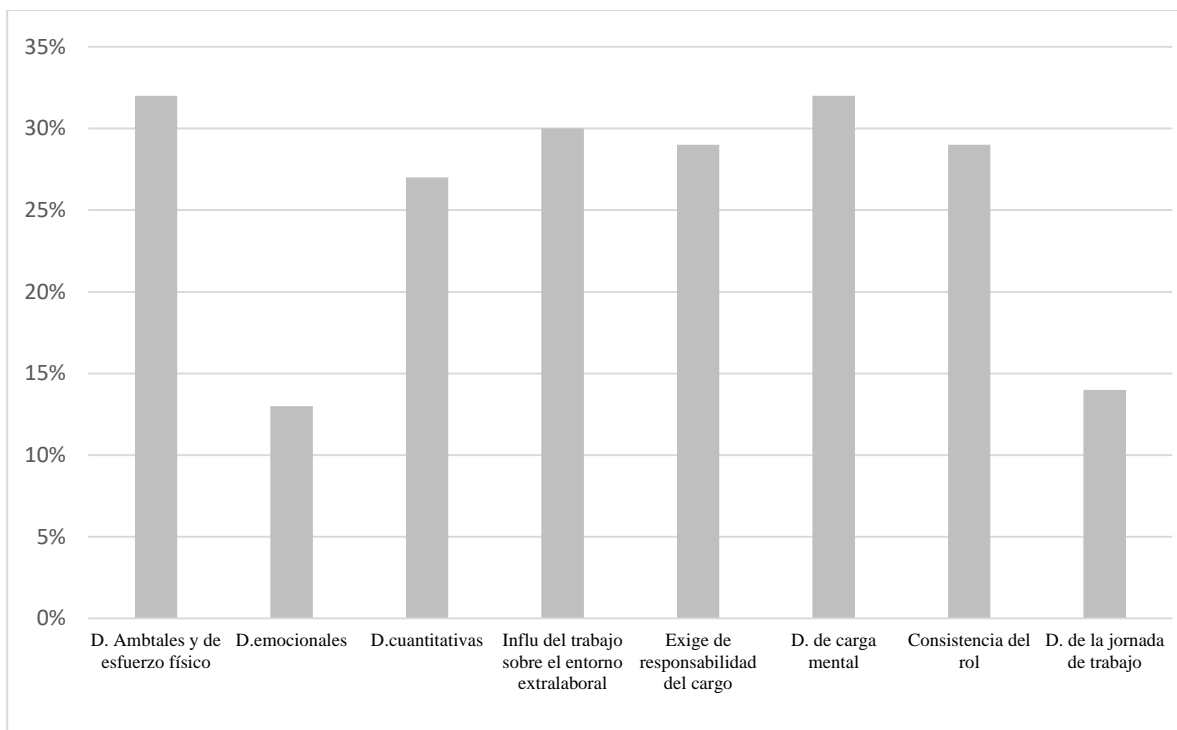


Figura 16. Demandas del Trabajo
 Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

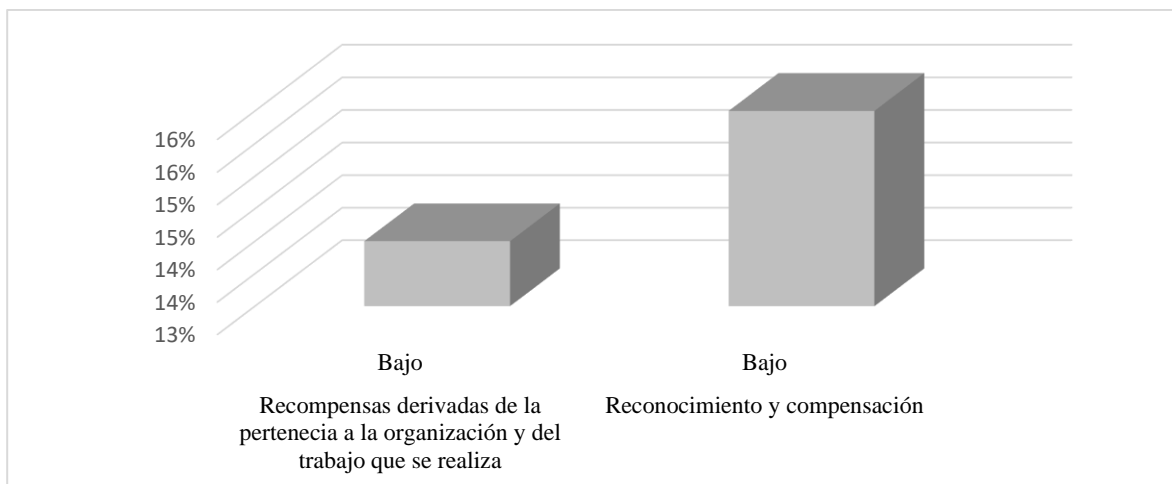


Figura 17. Recompensas

Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

En relación con los hallazgos para el apartado de Condiciones Extralaborales en la forma A se encuentra que en general el nivel de riesgo es Bajo. Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría y que puntuaron un Nivel de Riesgo Medio y que Si requieren intervención, observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud son: comunicación y relaciones interpersonales, tiempo fuera, situación económica, e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Las dimensiones evaluadas y que NO representan un nivel de riesgo alto, se relacionan a continuación pudiendo inferir que existe apoyo a nivel familiar, buena convivencia y buenas relaciones en el medio donde viven; estos factores son muy positivos en la vida de cualquier persona porque la familia es el núcleo de la sociedad además de la fortaleza y satisfacción en la vida de cada colaborador puede aumentar la calidad y motivación en sus trabajos:, relaciones familiares, características de sus viviendas y el entorno y desplazamiento vivienda –trabajo- vivienda.

De las dimensiones que comprende el Formato B para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral, se concluye en general un nivel de Riesgo Medio.

Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría y que puntuaron un Nivel de Riesgo Medio y que requieren intervención, observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud son: tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones Interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda.

Para este caso la dimensión de Relaciones Familiares no representa riesgo alguno, de lo que se puede deducir que los colaboradores cuentan con un nivel de apoyo familiar óptimo que les hace sentir satisfacción y por ende aumenta la calidad de vida y motivación en su trabajo.

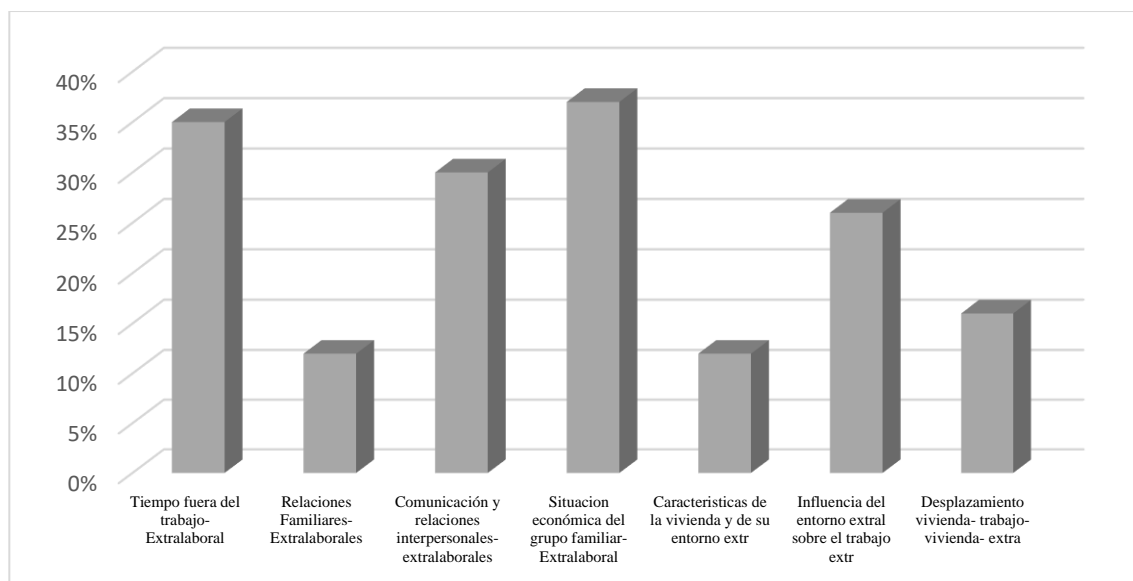


Figura 18. Condiciones Extralaborales Forma A

Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

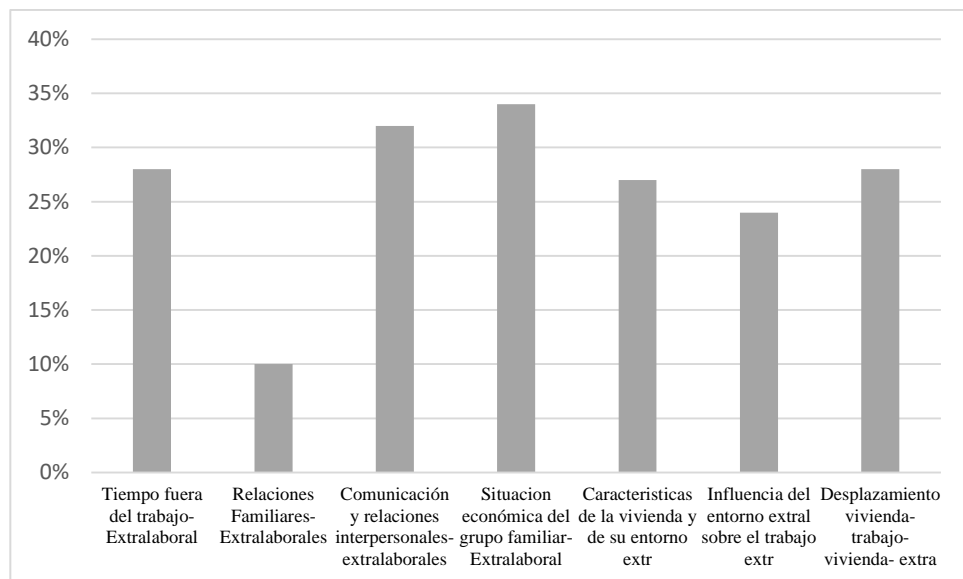


Figura 19. Condiciones Extralaborales Forma B

Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

Finalmente y teniendo en cuenta los resultados del cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión se encontró lo siguiente:

GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS A	12.3	BAJO
	Puntaje	Nivel de Estrés
GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS B	16.0	MEDIO
	Puntaje	Nivel de Estrés
TOTAL GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS A Y B	14.1	MEDIO
	Puntaje	Nivel de Estrés

Figura 20. Resultados Cuestionario Estrés Formas A y B

Fuente: Perdomo y Velásquez (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI

Aspectos Fisiológicos: El 84% de los evaluados refieren haber padecido durante los últimos 3 meses dolores de cuello, espalda, tensión muscular. El 32% de los evaluados refieren haber presentado durante los últimos 3 meses problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. El 23% de los evaluados refieren haber presentado durante los últimos 3 meses problemas respiratorios. El 84% de los evaluados refieren haber presentado durante los últimos 3 meses dolores de cabeza. El 50% de los evaluados refieren haber padecido durante los últimos 3 meses trastornos del sueño, como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. El 35% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber experimentado cambios fuertes en el apetito.

Comportamiento Social: El 40% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses a veces haber tenido dificultades en las relaciones familiares. El 40% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado dificultades para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. El 40% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber tenido dificultades en las relaciones interpersonales. El 30% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber tenido sensación de aislamiento y desinterés.

Intelectuales en el Trabajo: El 60% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber tenido sentimientos de sobrecarga en el trabajo. El 61% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses a veces haber tenido dificultades para concentrarse, con olvidos frecuentes. El 61% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses a veces haber padecido sentimientos de frustración de no haber logrado lo que quería en la vida. El 52% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber padecido de cansancio, tedio o desgano. El 32% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber percibido

disminución del rendimiento en el trabajo y poca creatividad. El 40% de los evaluados refieren durante los últimos 3 meses haber experimentado dificultades para tomar decisiones. El 50% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado sentimientos de soledad y miedo. El 50% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. El 50% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado sentimientos de angustia, preocupación y tristeza. El 63% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber consumido bebidas alcohólicas, café y cigarrillo. El 40% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. El 30% de los evaluados refieren que durante los últimos 3 meses a veces haber experimentado sensación de no poder dar manejo a diferentes situaciones personales.

Diseño del Plan de Gestión del Riesgo Psicosocial.

Finalmente, y en razón a los antecedentes del contexto organizacional, los factores de riesgo psicosocial identificados en Autocentro Ltda. y las indicaciones de la agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003); se ha elaborado una propuesta para la intervención del riesgo psicosocial que involucra actividades individuales de formación, capacitación, lúdica y de relacionamiento con compañeros y superiores al interior de la organización; actividades colectivas que involucran de igual forma la red de apoyo primaria de los trabajadores como lo es la familia; con el que se pretende abordar todas las dimensiones del ser humano como unidad biopsicosocial y en tercer lugar; acciones de índole organizacional que le apuntan a intervenir los siguientes aspectos: el rediseño de una política y filosofía organizacional en el que se tengan en cuenta estrategias de gestión y desarrollo

del talento humano, la redistribución de tareas, de jornadas de trabajo y de descanso, el diseño y la divulgación de una política de seguridad y salud que involucre a todos los niveles organizacionales, la cual esté orientada hacia el autocuidado, el cuidado del otro y el cuidado de entorno; el establecimiento de estrategias corporativas para fortalecer la comunicación y el liderazgo en todos los procesos organizacionales, bajo un marco de equidad, apoyo laboral, respeto, justicia y solidaridad; aquí se involucran temas de valores y modificaciones en la cultura organizacional y el fortalecimiento de entornos de trabajo saludables, afianzando las relaciones y el clima organizacional.

De otro lado y a nivel laboral, se propone realizar una revisión y ajuste a los perfiles de cargo, la reasignación de tareas y funciones para los trabajadores acordes con sus habilidades personales y sus competencias laborales, la medición y reevaluación de los tiempos de ejecución, el ritmo de trabajo y las horas de trabajo asignadas para una tarea que permitan realizar una rotación de funciones dentro de una misma jornada de trabajo; incentivar el control y la autonomía en las entregas de los trabajos asignados en el personal y finalmente ver la posibilidad de generar cambios positivos en los estilos de remuneración para el personal o el establecimiento de incentivos y estímulos económicos asociados al nivel de desempeño.

Dicho plan se formula con unos objetivos definidos, un alcance, unos indicadores de gestión que permitirán evaluar temas de cubrimiento, cobertura, eficiencia y eficacia. El desglose y la estructura total de dicho plan se pueden apreciar en el anexo 2 de este trabajo de grado. El valor agregado de dicho plan tiene que ver con la versatilidad e integralidad del producto que puede ser aplicado con una asignación presupuestal al alcance de la organización. Cabe aclarar que el plan de gestión es presentado ante la organización para ser

implementado por el equipo de investigación del presente trabajo, con el acompañamiento y participación de la coordinadora HSEQ de la empresa.

Análisis Costo – Beneficio

Se resaltan los beneficios del diseño, implementación y evaluación del plan de gestión de riesgo psicosocial para la empresa Autocentro Ltda.; con el fin de sensibilizar a la organización y todos sus miembros frente a la importancia del mismo frente a los niveles de bienestar integral de los trabajadores, el relacionamiento social, el cumplimiento legal y la poca probabilidad de incurrir en gastos para atender multas o sanciones.

De igual forma, es importante recordar que los factores de riesgo psicosocial pueden estar presentes e interactuar con otras fuentes de riesgo (biológica, química, física, eléctrica, mecánica), ocasionando accidentes de trabajo y enfermedades laborales; por lo que al retomar la información extraída de los instrumentos de recolección de información utilizadas en esta investigación; uno de los riesgos de mayor impacto para la población operativa de Autocentro Ltda., y que se encuentra descrito claramente en la matriz IPEVR que ha desarrollado compañía, tienen que ver con un nivel de riesgo alto en temas de lesiones o pérdidas y amputaciones de algunas partes de los dedos y manos por manipulación de herramientas cortadoras y pulidoras; los cuales pueden traer consecuencias de pérdida de capacidad laboral, invalidez e incluso de incapacidad permanente parcial; lo cual atendiendo a la normatividad vigente puede acarrear para la empresa en solidaridad con la ARL, el pago de indemnizaciones que según la el artículo 7 de la ley 776 de 2002; sería el equivalente a 24 veces el salario base de cotización con el que se estén efectuando los pagos a seguridad social del trabajador afectado. Para este ejercicio académico y tomando como referente que en la empresa Autocentro Ltda., un operario pulidor devenga un salario básico de \$1.600.000; se

presumiría un costo promedio de indemnización equivalente a \$38'400.000 para ese posible trabajador afectado, sin contar el costo para la compañía al tener que reemplazar dicha mano de obra; mientras de forma simultanea se realiza la rehabilitación del trabajador y luego atender el proceso de reubicación laboral.

De acuerdo con el diseño del plan de gestión se realiza una proyección de costos e inversión dirigida a la empresa Autocentro Ltda., para llevar a cabo la implementación del plan de gestión, el cual se ha delimitado horas de consultoría definidas para cada actividad planeada, con lo cual se espera poder realizar un trabajo integral de diagnóstico, intervención y reevaluación del riesgo con el fin de medir indicadores de eficiencia, cobertura y eficacia del mismo.

Tabla 4.

Inversión Económica de Implementación Plan de Gestión Riesgo Psicosocial en Autocentro Ltda.

Ítem Nro.	Actividad	Tiempo de Consultoría en Horas	Costo
1	Revisión, actualización y divulgación de: RIT (Reglamento Interno de Trabajo), Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial con normativa vigente en temas de riesgo psicosocial (Res 2646 de 2008), Acoso laboral (ley 1010 de 2006), Resolución 652 y 1356 de 2012 (Conformación y funcionamiento de los comités de convivencia)	3	\$300.000
2	Rediseño procesos organizacionales, políticas organizacionales, estrategias corporativas, estilo de dirección y liderazgo; determinación estilos de compensación	4	\$400.000
3	Rediseño de perfiles de cargo, puestos de trabajo, jornadas laborales y tiempos de descanso.	4	\$400.000
4	Plan de Acción para el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en valores de respeto, equidad, solidaridad y apoyo laboral	3	\$300.000

5	Actualización y divulgación de "Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles con inclusión de riesgos psicosociales según actividades y resultados".	2	\$200.000
6	Creación y Divulgación Política Prevención de Acoso Laboral	2	\$200.000
7	Capacitación Acoso Laboral y Comité de Convivencia	6	\$600.000
8	Capacitación Comunicación Efectiva	3	\$300.000
9	Capacitación Respeto y Manejo de Relaciones Interpersonales	12	\$1.200.000
10	Capacitación Liderazgo y Trabajo en Equipo	3	\$300.000
11	Capacitación Manejo Efectivo de Emociones	2	\$200.000
12	Actividad Lúdica Seguridad basada en el comportamiento	3	\$300.000
13	Taller Lúdico Manejo Efectivo del Estrés	6	\$600.000
14	Clase Rumbaterapia	2	\$200.000
15	Actividad Lúdica Yoga de la Risa	1	\$100.000
16	Capacitación Manejo Efectivo del Tiempo Libre	1	\$100.000
17	Semana de la Salud en el Trabajo	1	\$100.000
18	Actividad Lúdica Un día de trabajo, compartiendo con mi familia	2	\$200.000
19	Taller Economía Familiar	1	\$100.000
20	Boletín Hábitos y Estilos de Vida Saludables	2	\$200.000
21	Taller Proyecto de Vida, Familia y Trabajo	2	\$200.000
22	Boletín Prevención de Tabaquismo, SPA y Alcohol	1	\$100.000
23	Inducción y Reinducción Corporativa	1	\$100.000
24	Nueva Medición de Riesgo Psicosocial	1	\$100.000
25	Tabulación de Datos y Generación de Informe de Riesgo Psicosocial Año 2019	20	\$2.000.000
26	Medición y Análisis de Indicadores	4	\$400.000
27	Seguimiento y Control de Ejecución Plan de Gestión	1	\$100.000
28	Ajustes al Plan de Gestión de Riesgo Psicosocial	1	\$100.000
29	Taller Proyecto de Vida, Familia y Trabajo	2	\$200.000
30	Boletín Prevención de Tabaquismo, SPA y Alcohol	1	\$100.000
31	Inducción y Reinducción Corporativa	1	\$100.000
32	Nueva Medición de Riesgo Psicosocial	6	\$600.000

33	Tabulación de Datos y Generación de Informe de Riesgo Psicosocial Año 2019	3	\$300.000
34	Medición y Análisis de Indicadores	2	\$200.000
35	Seguimiento y Control de Ejecución Plan de Gestión	3	\$300.000
36	Ajustes al Plan de Gestión de Riesgo Psicosocial	3	\$300.000
<hr/> Total, Tiempo y Costo de Consultoría		115	\$11.500.000
<hr/> Fuente: Perdomo, Velásquez. (2018) Equipo Investigación -, Consultoría ECCI			

Conclusiones y Recomendaciones

A partir del diagnóstico y análisis de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada a los 38 empleados de Autocentro Ltda., y apoyados en investigaciones de índole nacional e internacional enfocadas en temas relacionados, se presenta a continuación las conclusiones a las que se llega tras la elaboración del presente trabajo de grado:

Se hizo necesario identificar los diferentes factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de Autocentro Ltda., aquellos que se determinan con un nivel de riesgo medio o alto y que por lo tanto requieren la aplicación de medidas de intervención como lo son algunas dimensiones identificadas en el contexto intralaboral y extralaboral: Característica de liderazgo, relaciones sociales, relación con los colaboradores, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, exigencia de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental y consistencia del rol, retroalimentación del desempeño, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral; y en la categoría Extra-laboral: comunicación y relaciones interpersonales, situación económica e influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo, tiempo fuera del trabajo.

Se puede apreciar que en Autocentro Ltda., la problemática psicosocial a la que se enfrentan los empleados tiene una vertiente que involucra aspectos tanto laborales como personales y que estos influyen directa o indirectamente sobre el desempeño laboral y personal de cada individuo.

Teniendo en cuenta lo expuesto por la Unión Europea, quien considera que “en la actualidad los riesgos psicosociales constituyen uno de los principales problemas para la salud laboral”, es importante reconocer que se requieren actuaciones preventivas y

correctivas inmediatas, otorgando mayor prioridad al desarrollo de estrategias y la articulación de políticas de prevención del riesgo psicosocial integral y multidisciplinar, que involucre no solo aspectos intralaborales, sino adicionalmente aspectos extralaborales relacionados con la salud, educación, entorno personal, familiar y social.

Previo al diseño de estrategias y planes de intervención para mitigar o subsanar los efectos nocivos que desencadenan los factores de riesgo psicosocial al que se expone la población trabajadora, es necesario valorar al trabajador a partir de sus rasgos personales, a fin de poder identificar aquellos aspectos que lo hacen sensible y vulnerable ante diferentes circunstancias laborales. Identificar aquellas características personales que asociadas a los ambientes laborales lo hacen más propenso a desarrollar diferentes efectos como el síndrome del quemado o estrés laboral.

Es importante que, en la identificación y evaluación de los diferentes factores de riesgos, sean utilizadas herramientas o instrumentos de evaluación científicos válidos y participativos, como es el caso concreto de la Batería de Riesgo Psicosocial (cuestionarios estandarizados), método de análisis epidemiológico, con el uso de procedimientos indicados para realizar el contraste e interpretación de datos y triangulación de resultados. Dichos instrumentos permiten identificar y concluir los diferentes factores de riesgo laboral que aquejan a la población, para posterior a ello tener las herramientas necesarias para estructurar los planes de intervención, programas preventivos y demás actuaciones que de manera efectiva arrojen resultados positivos.

La población trabajadora en todos sus niveles jerárquicos debe ser capacitada en el auto cuidado, en temas relacionados con la prevención e identificación del riesgo Psicosocial,

en protocolos de actuaciones frente riesgos y sus consecuencias. Del mismo modo deben ser partícipes de programas de asistencia y rehabilitación psicosocial.

En este sentido, es necesario que la empresa diseñe estrategias que fomenten al cambio organizativo, controlar cargas de trabajo, fomentar la participación a fin de minorar la presencia de riesgos psicosociales.

Reconocer que los riesgos psicosociales afectan la salud física, mental y emocional, provocando efectos a corto plazo y largo plazo, desarrollando efectos negativos en la salud (enfermedades cardiovasculares y trastornos de salud mental) patologías como el estrés el cual a su vez desencadena una serie de afectaciones tanto físicas, mentales y emocionales que afectan su desempeño personal, laboral y social.

Resaltar que dichos riesgos son identificables, medibles y controlables, por ello la importancia de aplicar mecanismos de evaluación, mitigación e intervención; intervenciones preventivas dirigidas a humanizar la organización del trabajo más saludable, más justo y equitativo.

Hacer partícipes de los procesos de identificación, evaluación e intervención a todos los trabajadores, lograr conocer de primera mano la percepción que estos tienen acerca del trabajo y el desarrollo del mismo a fin de poder identificar aquellas situaciones que originan los diversos problemas psicosociales.

Según el diagnóstico de los resultados de la Bateria de riesgo Psicosocial, se concluye que es necesario intervenir con planes que consideren estrategias para fortalecer el liderazgo, la comunicación, y reestructurar procesos.

Es necesario que el trabajador vea y tenga la posibilidad de ser participe en el desarrollo de los diferentes procesos que emprenda la empresa. Desde la parte directiva, se requiere emprender un liderazgo participativo, que conecte al personal con sus ideas, que motive y estimule el buen desempeño.

Se requiere diseñar jornadas de trabajo amigables en virtud de la exigencia a la que a diario son expuestos los trabajadores de Autocentro, jornadas laborales que brinden espacios para disfrute de la vida familiar y social. Establecer ritmos de trabajo razonables, disminuyendo las exigencias cuantitativas y replanteando los procedimientos de trabajo.

Fortalecer el trabajo en equipo, la participación directa y cooperación entre trabajadores, planteando el trabajo como forma cooperativa y no competitiva.

Nada mejor que recibir un estímulo al trabajo bien realizado, resaltando las cualidades que lo hacen merecedor de dicho reconocimiento. El personal de Autocentro Ltda., necesita conectarse con su equipo de trabajo, necesita sentir el respaldo de sus superiores, se requiere replantear los canales de comunicación y fortalecer el trabajo en equipo.

Consolidar mejoras en las condiciones de trabajo, incorporando propuestas de prevención del riesgo psicosocial y desarrollar los planes de intervención, teniendo en cuenta que si bien es cierto, la empresa año tras año ha implementado mecanismos de evaluación del riesgo, no ha planteado ni desarrollado mecanismos de mitigación ni ha desarrollado y puesto en marcha las estrategias que le permitan mitigar o reparar los efectos que causa el riesgo psicosocial.

Es necesario intervenir actividades extralaborales, pues estos influyen directamente en el comportamiento y desempeño del trabajador. Aspectos tales como manejo y

aprovechamiento del tiempo libre, contribuyen al logro de una mejor calidad de vida y un mejor bienestar, pues son espacios que le permiten salir de la rutina y liberar cargas físicas y mentales originadas en los ambientes laborales.

Considerar que la vida personal del trabajador influye directamente en su desempeño laboral, por ello es importante impactar con estrategias que involucren aspectos personales, identificados en la evaluación socio- demográfica y formulario de identificación de riesgo psicosocial extra-laboral, donde refleja que las obligaciones financieras y demás compromisos económicos que demanda cada trabajador repercuten de manera negativa, disminuyendo la tranquilidad, bienestar y calidad de vida de aquel trabajador y su núcleo familiar.

Plantear mecanismos que le permitan hacer uso racional y moderado de los recursos económicos, a través de capacitaciones enfocadas en manejo de finanzas., dirigidas al trabajador y su entorno familiar.

Finalmente, queda claro que los factores de riesgos psicosocial no es un tema nuevo, pero que en la actualidad ha retomado gran importancia, se han convertido en un requisito exigible para las organizaciones. A la luz de la Resolución 2646 de 2008, es obligación, mitigar, identificar y evaluar los diferentes factores de riesgo que pueden aquejar a la población trabajadora y reconocer que de ser ignorado acarrea sanciones de carácter monetario, hasta la suspensión de las actividades de las organizaciones.

Referencias

Abello, A. y Lozano, D. (2013). *“Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el ambiente laboral”*. Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado el 14 de junio de 2018 en URL: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. España. Recuperado el 14 de julio de 2018 en URL: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/104>

Albuja, W. (2015). *“Identificación y Medición de Riesgos Psicosociales en Trabajadores de la Empresa Molemotor S.A. propuesta de plan de Intervención”*. Universidad de Guayaquil- Ecuador. Recuperado el 21 de junio de 2018 en URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17608/1/Tesis%20Ing.%20Albuja%20Coello%20Washington.pdf>

Aranda C., Pando M., Torres T., Salazar J., & Sánchez J (2011). *“Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público”* Revista Colombiana de Psiquiatría, Volumen 40, Nro. 2. Recuperado el 22 de junio de 2018 en URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n2/v40n2a07.pdf>

Arenas, F y Andrade, V. (2013). *“Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali Colombia”*, Recuperado el 14 de junio de 2018 en URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05>

Beltrán, A (2008). “*Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latín América S.A. Sucursal Ecuador*”. Recuperado el 22 de junio de 2018 en URL: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/203/1/87566.pdf>

Benavidesa F.G.; Gimenoa D.; Benacha J.; Martíneza J.M.; Jarqueb S.; Berrac A. y Devesad J. (2002) “*Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*” Universitat Pompeu Fabra, Barcelona. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL:

https://scielosp.org/scielo.php?pid=S021391112002000300005&script=sci_arttext&tlng=pt

Bustillo, M; Rojas, J; Sánchez, A; Sánchez, L; Montalvo, A y& Rojas, M (2015). *Riesgo Psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de Urgencias en Hospital Universitario de Cartagena*. Revista Duazary. Vol. 12. Recuperado el 20 de junio de 2018, de URL:

<file:///C:/Users/user/Desktop/RIESGO%20PSICOSOCIAL/RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>

Cassini, J. (2015). *Percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo: una experiencia con los trabajadores no docentes de la UNLP*. Orientación y sociedad, Argentina 15 Recuperado el 20 de junio de 2018, de URL: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-88932015000100009&lng=es&tlng=es.

Congreso de Colombia (1979), “*Ley 9 de 1979, por la cual se dictan Medidas Sanitarias*” Diario Oficial No. 35308, Republica de Colombia. Gobierno Nacional. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/ley_9_1979.Codigo%20Sanitario%20Nacional.pdf

Chiavenato (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México, Quinta Edición, Ed. Mc Graw Hill. Recuperado el 02 de agosto de 2018, de URL: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

Enciso, A; López, M y Domínguez M. (2015). *Cronología de la normatividad de los factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia*. Universidad CES, Medellín. Recuperado el 08 de julio de 2018 en URL: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4212/2/Cronologia_Normatividad.pdf

Fernández, R (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Ed Club Universitario, España. Texto recuperado el 08 de Julio en URL <https://books.google.com.co/books?id=AkPuDQAAQBAJ&pg=PA19&dq=EFECTOS+DE+L+RIESGO+PSICOSOCIAL&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiqo6vZqp7cAhXMq1MKHZjQCgUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=EFECTOS%20DEL%20RIESGO%20PSICOSOCIAL&f=false>

Gálvez, N; Gómez, G; Guzmán, L y Ortiz, L. (2015). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años*. Universidad CES, Medellín, Colombia. Recuperado el 13 de junio de 2018 en URL: http://bdigital.ces.edu.co:8080/jspui/bitstream/10946/1959/2/Identificacion_factores_riesgo_psicosociales.pdf

García, R., F. (2013) “*La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*” Editorial Club Universitario, Costa Rica. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AkPuDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=Prevenci%C3%B3n+del+riesgo+psicosocial&ots=qnFAsIhLHn&sig=MwP03SEfywIo2Rspid-FhtsY0m0#v=onepage&q=Prevenci%C3%B3n%20del%20riesgo%20psicosocial&f=false>

González, E & Alí, L (2015). *Burnout: Consecuencias y Soluciones*. Ed Manual Moderno, México. Recuperado el 14 de julio de 2018 en URL <https://books.google.com.co/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4yJyE6Z7cAhUGqlkKHT96Drs4ChDoAQg-MAU#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout&f=false>

INSHT (1999). *Norma Técnica de Prevención 445. Carga mental de trabajo: fatiga*. España. Recuperado el 10 de julio de 2018 en URL: http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/wp-content/uploads/2017/02/ntp_445_carga_mental.pdf

INSHT (2002). *Norma Técnica de Prevención 704. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. España. Recuperado el 10 de julio de 2018 en URL: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

INSHT (2002). *Norma Técnica de Prevención 705. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. España. Recuperado el 10 de julio de 2018 en URL:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf

INSHT (2012). *Norma Técnica de Prevención 926. Factores Psicosociales, Metodología de Evaluación*. España. Recuperado el 08 de julio de 2018 en URL: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Márquez, M y Zambrano, J. (2013). “*Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica*”. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Recuperado el 21 de junio de 2018 en URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400005>>ISSN 1856-8327.

Méndez (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: https://books.google.com.co/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA27&dq=CLIMA+LABORAL+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4rpbC2OTcAhUEvIMKHU5nC_EQ6AEIPjAE#v=onepage&q=CLIMA%20LABORAL%20definicion&f=false

Ministerio de la Protección Social (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Informe Final*. Bogotá. Recuperado el 13 de junio de 2018 de URL: http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Recuperado el 10 de julio de 2018 en

URL: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2012) "*Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*". Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio del Trabajo (2013). *Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia*. Bogotá. Recuperado el 13 de junio de 2018 de URL: <https://www.casanare.gov.co/?idcategoria=50581>

Ministerio de Protección Social (2008). *Resolución 2646*. Bogotá. Recuperado el 13 de junio de 2018 de URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Molano, J. y Arévalo P., N. (2013) "*De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales*" *Innovar*, Vol. 23, Núm. 48. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322>

OMS (2017). *Salud Mental en el Trabajo. Hoja Informativa*. Recuperado el 13 de junio de 2018 de URL: http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

OIT (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada de género*. Recuperado el 10 de julio de 2018 en URL: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

OIT (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Primera Edición. Recuperado el 13 de julio en URL: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ormaza, K (2015). *Análisis de la influencia e Impacto de los factores psicosociales sobre los riesgos que afectan a los puestos de trabajo en la empresa Ermarlo S.A.* Universidad de Guayaquil – Ecuador. Recuperado el 22 de junio de 2018 en URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8976/1/TESIS%20KARLA%20ORMAZA%20JULIO-2015.pdf>

Parra M. (2004), “*Promoción y Protección de la Salud Mental en el Trabajo: Análisis Conceptual y Sugerencias de Acción*”, Artículo Original Ciencia & Trabajo. Recuperado el 03 de agosto de 2018 en URL: http://scielo.proyectoaraucaria.cl/documentos/20070904105350promocion_proteccion_salud_mental_trabajo.pdf

Peiró, José M. (2004) “*El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*” Universidad de Valencia, España. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Peláez, S y Cuellar, S. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*. Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado el 16 de junio de 2018 en URL: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Puchol (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Séptima Edición. Ed Diaz de Santos, Madrid. Recuperado el 02 de agosto de 2018 en URL: <https://books.google.com.co/books?id=sieDkwILO6cC&pg=PA276&dq=importancia+de+evaluar+el+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTwpGN3-TcAhXOz1MKHQfiDhQQ6AEIRjAG#v=onepage&q=importancia%20de%20evaluar%20el%20clima%20organizacional&f=false>

Rentería, J; Fernández, L; Tenjo, A y Uribe, A (2009). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. Revista Sistema de Información Científica Redalyc, Diversitas: Perspectivas en Psicología. Recuperado en 11 de junio de 2018, disponible en URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259001>

Rodríguez, M. (2009). “*Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?*”. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Recuperado el 23 de Junio de 2018 en URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>>ISSN 1856-9099

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., y Valencia M. (2010) “*Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales*”. Revista Interamericana de psicología ocupacional. 29

(2). Recuperado el 08 de julio de 2018 en URL:
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/106/105>

Uribe, A., & Martínez, A. (2014). *Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga*. Informes Psicológicos, 14(1), 91-108. Artículo obtenido de los resultados del proyecto de investigación “Identificación de factores de riesgos psicosociales intralaboral en instituciones de salud nivel III de las ciudades de Cali y Bucaramanga. Código: 073-0212-3100. Grupo de investigación Productividad y Competitividad. Recuperado el 13 de junio de 2018 en URL:
<file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesIntralaboralesEnProfesionales-5229785.pdf>

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. Editorial Manual Moderno, México. Recuperado el 08 de julio de 2018 en URL:
https://books.google.com.co/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Vallejos, J. (2013). “*Factores de Riesgos Psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la Empresa Javier Diez comunicación visual CIALtda.en Quito en 2011*”. Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 22 de Junio de 2018 en URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1057/1/T-UCE-0013-TS1.pdf>.

Villalobos (2004). *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*. CiencTrab. Oct-Dic; 6(14):197-201). Recuperado el 14 de julio de 2018 en URL:
http://huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf