

Elaboración de una propuesta de intervención acorde a los resultados de la batería de riesgo psicosocial de una empresa del sector de las asistencias

Presentado por:

María Alejandra Chaves Ortega Código 118970

Mónica Yelardine Castañeda Arango Código 110181

Edwar Javier Sánchez Sánchez Código 111645

Asesor:

Gonzalo Yepes Calderón

Universidad Ecci

Facultad de Posgrados

Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, 2022

AGRADECIMIENTOS

Dirigimos este agradecimiento a las personas y entidades que nos aportaron para el desarrollo de esta investigación, las cuales fueron determinantes para que, de forma satisfactoria, culmináramos nuestro proceso académico, enriqueciendo de igual manera conocimiento y desarrollo profesional.

Agradecemos a Dios, nuestros padres, hijos y en general a cada integrante de nuestra familia, quienes incondicionalmente apoyaron nuestro proceso y formación profesional.

Así mismo queremos darle las gracias a la Universidad Ecci y sus docentes, quienes, con su conocimiento, profesionalismo y compromiso, nos asesoraron y brindaron la orientación y acompañamiento adecuado durante toda la investigación, hasta su culminación.

DEDICATORIA

Con el corazón lleno de regocijo y alegría, quiero dedicar este proyecto, en primer lugar, a Dios por ser el promotor de mi vida. A mi madre por ser la persona que con su ejemplo y sabiduría me ha formado y con su apoyo he logrado salir adelante en todo momento. A mi padre que desde el cielo me guía e ilumina para seguir adelante con mis sueños.

A mi hijo Emanuel por ser mi motivo, mi razón y mi inspiración. A mi tío Arturo Ortega por tenerme su mano cuando lo he necesitado y ayudarme a cumplir este sueño.

A mi familia por apoyarme y creer en mí.

A mis compañeros de especialización que con esfuerzo, dedicación y constancia logramos culminar con éxito este proyecto

María Alejandra Chaves

Dedico este proyecto a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mi hermano Edwin quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional y grandes consejos, paciencia y esfuerzo, que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, así como de no temer ante las adversidades.

A mi hijo Thomas que es el motivo por el cual deseo ser mejor cada día para que tenga un buen ejemplo, a mi familia que en la distancia me han acompañado con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, haciendo de mí una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a mis compañeras de grupo, por su dedicación esfuerzo y comprensión durante este proceso de aprendizaje.

Edwar Javier Sánchez Sánchez

A Dios y a la vida que he recibido, a mis Padres y Hermanos, que siempre me han transmitido fortaleza, a mi esposo Javier, quien, desde siempre y especialmente durante el último año, me ha acompañado incondicional y mostrado comprensión absoluta, e indudablemente a nuestra hija Sara Alexandra, quien es el mejor obsequio que he recibido, por su paciencia y compañía en las largas jornadas. A mis compañeros de especialización, quienes, con su constancia y compromiso, enriquecieron y fortalecieron mi proceso académico.

De igual forma quiero agradecer a la compañía Connect Assistance SAS y sus directivos, quienes, a través de estrategias pensadas en el bienestar, calidad de vida y crecimiento profesional de sus colaboradores, me han apoyado desde el inicio y, hasta culminar esta meta académica/profesional.

Mónica Castañeda Arango

Listado de tablas

Tabla No 1. Evaluación de desempeño laboral	29
Tabla No 2. Análisis Financiero	41
Tabla No 3. Dimensiones para intervenir	50
Tabla N° 4. Propuesta de intervención Intralaboral	53
Tabla N° 5. Propuesta de intervención a riesgo Extralaboral	55
Tabla N° 6. Propuesta de intervención estrés	58
Tabla No 7. Análisis Financiero	63

Listado de graficas

Figura No. Los factores psicosociales en el trabajo	27
Figura No 2. Demandas del trabajo	43
Figura No 3. Control sobre el trabajo	44
Figura No 4. Recompensa	45
Figura No 5. Liderazgo y relaciones en el trabajo	46
Figura No 6. Factores de riesgo psicosocial	47
Figura No 7. Sistemas asociados al estrés	48

Tabla de contenido

Resumen.....	8
ABSTRACT	8
Problema de investigación	9
Descripción del problema	9
Formulación del problema	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación	12
Estado del arte	13
Internacionales.....	17
Marco Teórico	20
Riesgos laborales.....	20
Riesgo psicosocial.....	21
Los factores psicosociales.....	22
Los nuevos riesgos psicosociales emergentes.....	25
Comienzos de la medición psicosocial en el trabajo.....	25
Desempeño Laboral	27
Estrés	30
Condiciones intralaborales.....	31
Dominios y dimensiones extralaborales	34
Marco Legal	34
Constitución política de Colombia 1991.....	34
Código sustantivo del trabajo.....	34
Leyes.....	34
Decretos	35
Resoluciones.....	37
Circulares.....	38
Norma ISO 45001-2018:	38

Marco Metodológico	38
Paradigma.....	38
Método.....	38
Tipo de investigación.....	38
Fases	39
Materiales.....	39
Equipos de cómputo con paquete office, papelería, escritorios y acceso a Internet.	39
Técnica.....	39
Instrumentos	39
Muestra	40
Análisis de la información	41
Resultados	41
Resultado de los factores de riesgo psicosocial Intralaborales.....	41
Resultado de los factores de riesgo psicosocial Extralaborales	46
Resultado de los factores de riesgo psicosocial Estrés	47
Interpretación de los niveles de riesgo	48
Intervención primaria con base a la priorización de los riesgos identificados.....	49
Requisitos mínimos Resolución 0312-2019	50
Discusión	51
Propuesta de intervención a riesgo psicosocial.	52
Indicadores de medición	60
Análisis financiero (Costo- Beneficio).....	61
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	66
Bibliografía.....	69

Resumen

La presente investigación tiene como objeto principal determinar las condiciones psicolaborales de los colaboradores de la compañía, por medio de información válida, confiable y debidamente sistematizada para diseñar estrategias que permitan la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial. Para lo cual se planteó una investigación de tipo mixto, con un paradigma descriptivo/analítico, cuya muestra a estudiar se conformó por un promedio del 83% de colaboradores programados para la actividad en la empresa de asistencias (total de 72 empleados activos), muestra conformada por colaboradores administrativos y de áreas operativas (call center). Para la investigación se utilizaron los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en sus formas intralaboral, extralaboral y de estrés, avalada por el Ministerio de Protección Social, realizados por la compañía de asistencias durante el mes de noviembre del año 2021. Ahora bien, los resultados de esta investigación permitieron evidenciar los factores de riesgo psicosocial a intervenir en la compañía de asistencias, con base a lo cual se presenta una propuesta que se ajusta a las necesidades identificadas en cada dimensión estudiada en la prueba.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the psycho-labor conditions of the company's collaborators, through valid, reliable and duly systematized information to design strategies that allow the prevention and control of psychosocial risk factors. For which a mixed-type research was proposed, with a descriptive/analytical paradigm, whose sample to study was made up of an average of 83% of programming collaborators for the activity in the assistance company (total of 72 active employees), sample made up of administrative collaborators and operational areas (call center). For the investigation, the results obtained through the application of the Psychosocial Risk Battery were used, in its intra-labor, extra-labor and stress forms, endorsed by the Ministry of Social Protection, carried out by the assistance company during the month of November of the year 2021. However, the results of this research allowed to evidence the psychosocial risk factors to intervene in the assistance company, based on which a proposal is presented that adjusts to the needs identified in each dimension studied in the test.

Problema de investigación

Descripción del problema

Durante las últimas décadas, se ha podido evidenciar que, en los reportes indicados por los trabajadores, se refiere que, aquellos riesgos como el ergonómico y el psicosocial, son los que con mayor prioridad deberían ser atendidos “*Las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo realizadas por el Ministerio del Trabajo en los años 2007 y 2013 muestran que los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales*” (Ministerio de Trabajo, 2021)., el aumento de casos por atención mental, deja en evidencia el deterioro psíquico al cual se encuentran expuestos los trabajadores, no solo por la interacción propia y natural que se genera entre dos personas al interior de una compañía, si no que adicional a ello, por el estrés que ocasionan las actividades propias de cada perfil de cargo.

Situaciones como las descritas anteriormente, resultan no ser ajenas a las vivenciadas por los colaboradores de la empresa de asistencias, quienes laboralmente, no limitan su interacción interpersonal a los compañeros de trabajo, sino que, debido al CORE de negocio propio de la compañía, mantienen altos niveles de comunicación con clientes y usuarios. Tal es el caso que un 73% de los colaboradores en la empresa, forman parte de áreas operativas (Call center: servicio al cliente y ventas), en donde analizando su nivel de interacción con clientes (ventas), se encuentra que un asesor comercial puede llegar a gestionar hasta 140 llamadas durante su jornada laboral diaria, cada llamada manteniendo en promedio una duración de 6 minutos y, por otro lado, encontramos que un coordinador de servicio puede llegar a gestionar hasta 75 llamadas. Ahora bien, frente al 27% restante de colaboradores, quienes se encuentran asignados al área administrativa, se encuentra que, de igual forma, mantienen una comunicación externa, puesto que realizan actividades como por ejemplo de negociación (comerciales), cobros de cartera (financiera) y mantenimiento de red para la compañía (proveedores).

De igual manera, como se ha analizado brevemente el rol que ejecutan dichos colaboradores, resulta oportuno comentar aspectos adicionales, como es el caso del horario laboral: El 31% de los trabajadores laboran en jornadas rotativas 24/7, un 42% ejecutan sus labores acorde a malla de turnos rotativos entre lunes a sábado y un 27% ejecutan labores con jornadas entre lunes y viernes, modalidad de trabajo: Actualmente es híbrida (home office y oficina), manteniendo un aforo diaria de aproximadamente el 41% en planta física de la empresa,

en donde los colaboradores rotan acorde a la necesidad de cada proyecto, e incluso el tipo de vínculo laboral que mantienen los colaboradores en la empresa: El 92% de los colaboradores mantienen contrato a término indefinido, puestos que estos pueden (Monroy, 2021) llegar a influir de manera directa en la interacción colaborador – empresa.

Como resultado de lo anterior y teniendo en cuenta comentarios presentados sobre la encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo - 2007 y 2013, se sospecha que, como producto de la interacción propia de dos o más personas en ambientes laborales y del ejercicio propio de sus perfiles de cargo, se presentan situaciones que exigen amplio esfuerzo mental, una alta atención, elevados niveles de tolerancia a la frustración, adecuación al contante cambio de horarios, altos niveles de compromiso y responsabilidad, entre otros; dejando como inevitables resultado, la presencia de riesgos psicosociales, los cuales a partir de la Batería de Riesgo Psicosocial, pueden ser medidos y analizados, con el fin de intervenirlos oportunamente.

Ahora bien, con el fin de comprender lo que esta batería significa, es importante conocer la definición de riesgo psicosocial – *“El comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte. Por otra, las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo...”* (España, 2021). Por otro lado, la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 define factores de Riesgo Psicosociales, como *“condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud o en el trabajo”* (Palacio Betancourt, 2021)

Así entonces y con algunos conceptos claros, se hace necesario centrar nuestra atención en la incidencia que tienen los riesgos psicosociales sobre los colaboradores de la empresa la empresa de asistencias evaluada, con el fin de poder determinar estrategias de intervención que aporten a la mejora de la calidad de vida de aquellos colaboradores que actualmente se encuentran vinculados a la empresa.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene el riesgo psicosocial en los trabajadores de la compañía evaluada del sector de las asistencias y cómo afecta en la ejecución de sus actividades laborales?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de intervención para el control y reducción del riesgo psicosocial, basado en las necesidades del core de negocio de la compañía.

Objetivos Específicos

Analizar los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en sus formas intralaboral, extralaboral y de estrés, avalada por el Ministerio de Protección Social, realizados por la compañía de asistencias durante el mes de noviembre del año 2021.

Evidenciar el grado de exposición al factor de Riesgo Psicosocial, con base al análisis de resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en sus formas intralaboral, extralaboral y de estrés, avalado por el Ministerio de Protección Social.

Presentar una propuesta de intervención para el control y reducción del factor de riesgo psicosocial, basado en las necesidades del core de negocio de la compañía.

Justificación

Cuando se vive en una ciudad industrializada como lo es Bogotá, se permite a sus habitantes visualizar una gran variedad de alternativas que no distinguen entre edad, género, ocupación o simplemente posición socioeconómica. Es así que una de las actividades que se pueden resaltar hacen alusión al trabajo, uno que no solo se realiza de manera diurna, sino que también se extiende a las horas de la noche, este no solo se constituye como una necesidad de tipo monetario, sino que está igualmente ligado a la necesidad de relacionarse interpersonalmente. Así como el trabajo, sobresalen las actividades de ocio, de tipo académico o simplemente recreativo; pero cada una de estas cumple un rol distinto al de socialización o diversión, pues son factores inherentes al desarrollo de la persona.

Ahora bien, con lo anterior se puede validar que uno de los escenarios en donde existe interacción entre personas resulta ser el laboral, convirtiéndose en uno que ocupa a gran parte de la población en Bogotá- Este hecho que se puede comprobar a través de los datos compartidos por el DANE, organismo que revela en la capital de Colombia un total de 4.185.412 personas ocupadas en actividades laborales, cifras que se analizan a través de los resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH (DANE, 2021). De igual forma, podemos confirmar que las labores que desempeñan los habitantes Bogotanos, se desarrollan grupalmente, puesto que el 75% de trabajadores ejecuta sus actividades con más de dos personas (“2 a 3 personas: 12 %, 4 a 5 personas: 6,5 %, 6 a 10 personas: 7,1%, 11 a 50 personas: 12,9%, 51 personas o más: 36,2%”) (DANE, 2021) y solo un 24,5% desarrolla sus actividades individualmente.

De modo similar como es relevante para esta investigación tomar en cuenta el nivel de ocupación de los habitantes de esta ciudad, lo es la influencia de los riesgos psicosociales: “*son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente*” (Morianio Leon, Topa Cantisano, & Garcia Ael), riesgo que durante los últimos años ha adquirido una alta atención, es así que para las empresas se resalta como un aspecto esencial a evaluar dentro de sus matrices de peligro. Tal es el ejemplo de la Resolución 2404/2019 del Ministerio de Trabajo, a través de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, dentro de otras disposiciones; herramienta que se propone a las empresas, posterior al análisis de los resultados obtenidos en las Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud en el Trabajo (2007 y 2013) (Ministerio de Trabajo, 2021).

Así mismo, se puede indicar que los riesgos psicosociales no solo influyen la relación del empleado con su empresa, sino que también pueden llegar a producir otro gran número de consecuencias adversas para el trabajador: físicas (alteraciones en su salud, por ejemplo, cefaleas), emocionales (por ejemplo, problemas para concentrarse o falta de creatividad) y conductuales. Este caso fue expuesto en investigación desarrollada por la Universidad del Valle, quienes posterior a sus estudios concluyeron que los diferentes hechos y transformaciones que los docentes han sufrido, desencadenaron afectaciones a nivel físico y mental, hechos a su vez también repercutieron en el ámbito laboral, por temas como el ausentismo. (Álvarez, 2012)

Teniendo en cuenta los resultados señalados en párrafos anteriores, en donde se indican los altos niveles de ocupación laboral de la población Bogotana y conociendo los resultados de encuestas e investigaciones al respecto, se considera importante conocer cuál es la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa de asistencias evaluada, con el fin de poder presentar una propuesta de intervención, acorde a los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Estado del arte

Considerando que los factores de riesgo psicosociales son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido, y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica, o social) de los trabajadores, como el desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial.

Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo. (García, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo)

Nacional

(González Castaño & Caicedo Murcia, s. f.) La investigación denominada “ Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Avante Gestión Empresarial SAS y Medición del Nivel de Estrés en sus Trabajadores” realizada en el año 2019, tiene como principal objetivo diagnosticar los factores de riesgo psicosocial y los factores de Estrés a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa Avante SAS y las posteriores estrategias de intervención que contribuya en la reducción de las problemáticas básicas que afectan la

organización. Lo anterior se realizó mediante la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Con una muestra equivalente a 35 colaboradores, FORMA A 17 personas, dentro de los cargos Asesor Comercial, Analista, Supervisor Logístico, Coordinadora Administrativa, Ejecutiva de cuenta corporativa, Coordinador Tics. y FORMA B a 18 personas, dentro de los cargos Operarios, Auxiliares de Talento Humano, Auxiliar Logístico y Asesores comerciales junior. Posteriormente se realizó el análisis de los resultados, teniendo en cuenta las variables de los dominios, dimensiones Intralaborales (Tipo A y B), Extralaborales y nivel de estrés, evidenciando que el riesgo más alto es el Extralaboral.

Un aporte importante para esta investigación lo hace el artículo “estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una visión desde terapia ocupacional” (Medina Murillo , Guzman Suarez, & Moreno Chaparro, 2020) donde sus autores indican que Los factores psicosociales son interacciones dinámicas entre diferentes dimensiones del ser humano, quehacer, ocupación, ambiente, entre otros. La alteración de esta dinámica produce riesgos que impactan en la salud y bienestar de los trabajadores. Objetivo: Identificar y proponer estrategias de intervención enfocadas en los factores psicosociales a nivel laboral desde terapia ocupacional. Método: Estudio de enfoque cualitativo, transversal y bajo paradigma histórico hermenéutico. Se realizaron dos fases enfocadas en intervenciones psicosociales de origen laboral desde terapia ocupacional.

La primera fase de búsqueda documental y la segunda, una encuesta a terapeutas ocupacionales colombianos sobre su experiencia específica en intervención del riesgo psicosocial. Se realiza análisis por triangulación y en sus resultados se obtuvo que Se identifican siete documentos con influencia teórica, práctica e histórica relevantes para la investigación y análisis. De la segunda fase, se validan 11 respuestas de terapeutas ocupacionales colombianos los cuales describen dos preguntas de interés para esta investigación relacionadas a factores protectivos o preventivos en cuanto a riesgos psicosociales de origen laboral. Acerca de la segunda pregunta describen acciones, intervenciones o actividades que desde su experticia profesional han considerado efectivos para la formulación de una estrategia de intervención de factores psicosociales. Se realiza una triangulación analítica donde se proponen estrategias derivadas de la búsqueda documental, las respuestas de la encuesta y la información compilada.

Se identifican adicionalmente categorías de promoción, prevención, teoría y sustentación.

Como conclusión Se proponen trece estrategias de intervención enmarcadas en el objetivo y su especificidad en promoción de la salud, prevención de accidentes y enfermedades laborales, rehabilitación laboral y favorecimiento de la población trabajadora.

Por otra parte el artículo Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia, en su análisis refiere que *“los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia, tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral. Por lo anterior, en el presente documento se realiza un acercamiento conceptual desde la Organización Internacional del Trabajo – O.I.T., con diferentes autores y el marco legal en Colombia, que ayuda a evidenciar la importancia de la intervención de los factores de riesgo psicosocial laboral. Igualmente, se presentan algunas de las diferentes herramientas que se pueden emplear en Colombia para su medición y diagnóstico de acuerdo con los requerimientos de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, relacionados con el reconocimiento de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicosocial laboral: intralaborales, extralaborales e individuales, en su evaluación. Lo anterior, permite identificar elementos que aporten a las organizaciones en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral”* (Polando Marínez & García Solarte)

(Perez F. D., 2017) en Bogotá realización la investigación De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación Colombiana en salud ocupacional, donde fue planteada por el general Rafael Uribe Uribe durante la conferencia dictada en Bogotá en 1904 y se basa en la creación de leyes para accidentes de trabajo, protección de los niños y jóvenes, Después del asesinato de Rafael Uribe Uribe se aprueba en el Congreso la Ley 57 de 1915, que obliga la reparación de accidentes de trabajo en sectores establecidos y desde ese entonces empezaron a crear más leyes que protejan a los trabajadores, Por otra parte está el Decreto 1295 de 1994 que regula el ejercicio profesional y la resolución 2046 de 2008 corresponde a los factores de riesgos psicosocial. El decreto 1295 de 1994 en el artículo 2 nos dice *“Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que*

puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad” (Villega Ramirez, Hommes Rodriguez, Melo Acosta, & Alvarado Santander)

Además, en el 2007 el Ministerio de Protección Social realizó la primera encuesta Nacional de condiciones de salud, donde encontraron que *“la tercera parte de los trabajadores manifiestan sentir altos niveles de estrés; también niveles de cansancio y fatiga”* (Ministerio de la Protección Social), con lo anterior podemos decir que el ejercicio del psicólogo se ha normatizado dada la importancia que se ha encontrado y que contribuyan en el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la disminución de los riesgos psicosociales, aun así se sigue trabajando en el área para intervenir en el trabajador- riesgo- salud.

Teniendo en cuenta la investigación *“Factores de Riesgo Psicosocial del Tele-Operador en los Contact Center de la Ciudad de Pereira”* (Vargas, Lopez, & Vasquez, 2016) de la Fundación Universitaria del Área Andina, la población son Contact center según la base de datos adquirida por la Cámara de comercio de Pereira con 13 entidades que se enfocan en esa área, que serían 2.125 trabajadores y la muestra fue por medio de no probabilístico de tipo internacional fue de 278 trabajadores encuestados, con un margen de error de 309 y el instrumento que participa como fuente de información para la investigación fue la batería de la Universidad Javeriana de Bogotá (de Cuestionario de factores riesgo psicosocial intralaboral forma B) (Ministerio de protección social;)

Con base a lo anterior y el análisis de las 97 preguntas del cuestionario, el porcentaje alto de que los trabajadores se torna molesto el lugar de trabajo por el ruido y demás factores, otra de las respuestas es el clima laboral que la empresa es un poco frío, pero lo que pueden resaltar es que en las empresas no hace calor trabajando más efectivo y su infraestructura es adecuada y con esto concluyeron que las empresas de contact center deben determinar políticas en su organización para que sus trabajadores no caigan en la monotonía, el trabajo repetitivo, para que así no haya riesgo psicosocial de desmotivación, el estrés, la frustración, entre otros.

Seguidamente la investigación realizada por Universidad de Costa (Diaz, Navarro, Campo, Gonzalez, & Fawcett., 2016) *“Intralaborales factores de riesgo psicosocial en personal administrativo. Donde se realizó con personal activo de la Corporación Universidad de la costa – CUC, con 227 personas la cual participaron de forma voluntaria, siendo una investigación de*

tipo cuantitativo, se desarrolla en el campo, transaccional de diseño no experimental; se guían por medio de las siete dimensiones de los factores psicosociales que son: características de la vivienda y entorno, comunicación y relaciones interpersonales, desplazamiento del trabajo al hogar, influencia del entorno extralaboral, relaciones familiares, situación económica del grupo familiar fuera del trabajo, para este proceso realizan la aplicación de cuestionario de factores psicosociales extra labores y características intrínsecas del trabajador e utilizaron el cálculo de coeficiente de Alfa de Cronbach.

Con lo anterior podemos concluir que los trabajadores de género femenino asumen doble jornada, en el trabajo y en el hogar, además que quedó en primer lugar desplazamiento de vivienda al hogar le siguió la situación económica del grupo familiar, y, en tercer lugar, las características de la vivienda y entorno. Por otra parte, se puede decir que el personal administrativo está expuesto a niveles de estrés altos, y que deben recrear un clima laboral y convivencia armoniosa para todos.

Internacionales

(Olivares Faúndez, y otros, 2019) Un estudio realizado a trabajadores chilenos denominado “el rol de la culpa en la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral en trabajadores de administración y servicios industriales”, en la cual se habla de síndrome de Burnout, que fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. (Saborio Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

Esta investigación pone en conocimiento que la naturaleza exacta de la relación entre burnout, los sentimientos de culpa y el absentismo laboral no están claros, más sin embargo Los objetivos de este estudio fueron investigar la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral, y el rol mediador de los sentimientos de culpa. El conflicto de rol, la ambigüedad del rol y los conflictos interpersonales fueron incluidos como predictores del burnout. La muestra de este estudio transversal consistió en 172 trabajadores chilenos de administración y servicios industriales. Se probaron las hipótesis utilizando modelos de regresiones y de ecuaciones estructurales. Los resultados no validaron la influencia del burnout sobre la inclinación al absentismo laboral. No obstante, se evidenció una relación significativa y positiva entre la dimensión desgaste psíquico e inclinación al absentismo laboral.

El modelo de ecuaciones hipotetizado demostró un adecuado ajuste de los datos, incluyendo el rol mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre el burnout e inclinación al absentismo laboral. Los resultados recomiendan tener en cuenta la evaluación de los sentimientos de culpa, con el fin de desarrollar intervenciones adecuadas. Analizando la información obtenida de esta investigación podemos identificar que el desgaste psíquico afecta el desarrollo del individuo, pues implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas, acarreando consecuencias nocivas para la persona y para la organización (Gil-Monte, 2005).

(Ansoleaga, 2015) El trabajo en el sector servicios con atención a personas implica particulares demandas y riesgos para la salud de los trabajadores. La evidencia nacional e internacional ha descrito importantes niveles de estrés en trabajadores de la salud. Este trabajo es realizado principalmente por mujeres y, en consecuencia, atravesado por cuestiones de género, entre las cuales se observa una falta de diferenciación entre los espacios laborales de los no laborales. *“En este contexto laboral emergen los denominados riesgos psicosociales laborales, que aluden a un conjunto de características de la organización y de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los trabajadores. La exposición a estos riesgos tiene efectos importantes en la salud cardiovascular, osteomuscular y en la salud mental”* (Ansoleaga, 2015)

Dos son los modelos de riesgo psicosocial que acumulan mayor evidencia epidemiológica en el análisis de la salud mental laboral, el modelo Demanda/Control/Soporte de Karasek y Theorell y el modelo Desbalance Esfuerzos-Recompensas de Johannes Siegrist. Ambos modelos analizan situaciones de la organización del trabajo que mediante mecanismos de estrés afectan la salud de los trabajadores. El modelo de Karasek y Theorell señala que trabajadores expuestos a altas demandas psicológicas combinadas con una escasa latitud decisional llevará a las personas a experimentar tensión psíquica, la que, sostenida en el tiempo, puede repercutir en problemas de salud mental. Esta condición de riesgo se ve acrecentada cuando se le agrega un bajo soporte social, situación laboral descrita en la literatura por como isostrain. El modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensas trabaja bajo el supuesto de que las personas despliegan esfuerzos en sus trabajos y a cambio esperan recibir recompensas salariales, organizacionales y sociales. Cuando el esfuerzo invertido es mayor a las recompensas recibidas se produce una situación de desbalance, la que, sostenida en el tiempo, generará emociones negativas y en el mediano plazo puede ser precursora de patología física o mental.

Según lo referido en esta investigación, las exposiciones a riesgos psicosociales tienen

repercusiones en la salud de los trabajadores, afectando no solo su salud mental sino también cardiovascular y osteomuscular, aquí los autores nos señalan dos modelos para el análisis de la salud mental laboral los cuales permiten analizar las situaciones a los que se encuentran expuestos los trabajadores y como estas situaciones afectan su salud y bienestar.

(Gil Monte, 2016) Un estudio realizado en Valencia – España, por medio de la aplicación de la batería UNIPSICO que permiten evaluar los factores psicosociales de recursos del contexto de trabajo, para la realización de este estudio la muestra estuvo formada por 2564 participantes, 1391 trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad psíquica, y 1173 docentes de secundaria de la Comunidad Valenciana. La recogida de datos se realizó mediante las escalas de la Batería UNIPSICO que evalúan factores psicosociales de recursos del lugar de trabajo (26 ítems) que se agrupan en 4 escalas: Disponibilidad de recursos, Apoyo social en el trabajo, Retroinformación y Autonomía. Se realizaron análisis de ítems, validez de constructo con análisis factorial confirmatorio, análisis de fiabilidad según alfa de Cronbach, y validez predictiva con regresiones stepwise. Y como resultados se obtuvieron Todos los ítems presentaron valores adecuados de asimetría y fiabilidad del ítem. Las cuatro escalas presentaron valores de asimetría dentro del intervalo ± 1 . El modelo factorial hipotetizado de cuatro factores presentó un ajuste adecuado a los datos (GFI = 0,922, NNFI = 0,898, CFI = 0,912, RMSEA = 0,059). Las cuatro escalas alcanzaron valores de fiabilidad alfa de Cronbach superiores a 0,80. Según los resultados de regresión stepwise todas las variables fueron predictores significativos de problemas psicosomáticos, se concluye que las cuatro escalas evaluadas son válidas y fiables. Las escalas presentaron validez predictiva sobre problemas psicosomáticos derivados del trabajo. Las escalas analizadas constituyen un instrumento válido y fiable para evaluar los factores psicosociales de recursos en el trabajo.

(Cruz, Soto, Garcia, & Clavijo., 2018) la investigación “Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores Peruano”, el estudio se realizó en Perú, por medio del instrumento la ECT que mide de forma cuantitativa y cualitativa por ítems específicos, donde lo aplicaron a una muestra accesible con los criterios de obreros de industria e manufactura, tener residencia en Lima Metropolitana, tener la mayoría de edad de 18 años y estar trabajando, dado estar características participaron 170 obreros industriales de la empresa de productos químicos y detener gentes, cuando se aplicó el cuestionario ECT también se firmó un acuerdo de confidencialidad y hoja demográfica.

Del análisis anterior se puede concluir que “Las características demográficas de la muestra se distribuyeron del siguiente modo: fueron 83 mujeres (48,8%), predominantemente de educación técnica (35,3%) y solteros (61,8%). Las horas de trabajo actual se distribuyó en ocho (4,7%), once (10,6%) y 12 (84,7%); el tipo de contrato fue determinado (11,2%) e indefinido (88,8%) y, las ocupaciones variaron en 6 actividades técnicas: técnicos en enfermería, fisioterapia, contabilidad, computación, y otras actividades técnicas de menor duración de estudios formativos (alta costura y cosmetología” es importante resaltar que la salud mental de los trabajadores es importante que debe haber entre diferentes grupos.

Otra de las investigaciones encontradas realizada en Chile por (Mendez, 2018) se realizó un estudio por objetivo describir la salud y el riesgo psicosocial en tres centros de salud públicos y analizar sus asociaciones con condiciones de trabajo y enfermedades, el proceso de investigación está basado por medio de diseño observacional, analítico y trasversal, que incluyo la participación de 3 centros de salud pública de la provincia de Malleco de la Región de la Araucanía, Chile, un total de muestra de 438 funcionarios correspondiente a un 88% del total de funcionarios; el instrumento utilizado fue el cuestionario de SUSESO/ISTAS versión 21 completa que consiste en 142 preguntas entre las cuales hay 53 preguntas de salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas que miden riesgo psicosocial, agrupando las 5 dimensiones.

Con respecto al análisis se observa la presencia de riesgos psicosociales de alta prevalencia que son comunes en los centros de salud y que exponen a los trabajadores a enfermar por condiciones de salud y que exponen a los trabajadores a enfermarse por condiciones de trabajo. Con esto podemos decir que los lugares de centro de salud los riesgos psicosociales son altos por motivos de las enfermedades, los imprevistos, la edad, los horarios, el esfuerzo, que esto genera un desgaste emocional que termina afectando las relaciones con los compañeros y superiores, y se desea profundizar el estudio de las variables que involucran desgastes o cansancio emocional en este tipo de organizaciones.

Marco Teórico

Riesgos laborales

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El

trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos.

“El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. La experiencia y la valían adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores”. (Moreno Jimenez , 2011)

Riesgo psicosocial

Los diversos y constantes cambios de la economía, así como el progreso sostenido de la industria y de las diferentes organizaciones empresariales introducen variantes relevantes en el mundo laboral. Esto exige la realización de estudios enfocados en los factores de riesgos laborales y psicosociales inherentes a estos cambios, a fin de prevenir tales riesgos y favorecer la creación de entornos saludables teniendo en cuenta las interacciones laborales, las condiciones organizacionales y el entorno de desempeño. Así se puede garantizar la productividad y el crecimiento empresarial.

En la actualidad, los datos suministrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) evidencian que dos millones de hombres y mujeres mueren anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Se debe tener en cuenta, además, que existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales provocan en promedio al menos tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Asimismo, se ha detectado que un 8 % de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el

desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Los empleados de una organización influyen de manera notoria en su ambiente. En este sentido, es imposible imaginar las organizaciones sin seres humanos, pues por más que la tecnología avance, el recurso humano es quien les da vida y humaniza la relación cliente-empresa. En este marco, es imposible obviar los factores psicosociales que intervienen en su ambiente laboral. Estos espacios se integran y promueven la creación de barreras protectoras que permiten enfrentarse a los cambios del ambiente y optimizar su calidad de vida.

Los factores psicosociales

Son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores; y que los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Muñoz Rojas, Orellano, & Hernández Palma, Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales)

Es claro, además, que los factores de riesgos psicosociales son los que más pueden alterar o favorecer el crecimiento del individuo, tanto dentro como fuera de la organización; por lo cual es importante que tengan en cuenta que cuando se fomenta el desarrollo del individuo mejora la calidad de vida laboral y social de la persona, mientras los factores desfavorables perjudican la salud y el bienestar.

Los riesgos psicosociales que origina la actividad laboral pueden ocasionarse por el deterioro o disfunción de los siguientes procesos:

Las características de la tarea: identificadas en la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, ritmo de trabajo, falta de autonomía, etc.

Las características de la organización: en las que cuentan variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas.

La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Los riesgos psicosociales son de carácter cualitativo y descriptivos, y se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo, entre otras características que nos pueden predecir la aparición de problemas psicológicos asociados a las condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Cuando las condiciones laborales actúan como un importante factor de riesgo psicosocial, provocan tensión, estrés o Burnout, entre otros.

En Colombia, la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, que fue realizada en el año 2007, mostró que el 30 % de los trabajadores encuestados manifestó sufrir estrés laboral; mientras que, en la segunda encuesta, realizada entre los periodos 2009 y 2012, se produjo un notable incremento, dado que el 43 % de los trabajadores encuestados sufrían este tipo de riesgo psicosocial. (Ministerio de la Protección Social)

Según los datos aportados en el 2007, los factores que causan el riesgo psicosocial son variados: la carga laboral, las presiones económicas (el endeudamiento del hogar), la falta de reconocimiento a la labor realizada, la exigencia o la necesidad de realizar horas extras, la imposibilidad de cumplir con las exigencias operativas que demanda el puesto de trabajo y las expectativas inalcanzables personales o laborales, entre otras. Lo anterior hace que irremediamente el trabajador sufra las consecuencias del riesgo psicosocial, afectando no solo la individualidad sino el entorno.

La principal consecuencia del riesgo psicosocial es el estrés, cuyos síntomas más frecuentes comprenden desde la irritabilidad hasta la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental. De esta manera, el estrés incide directamente en el desempeño del trabajador, ocasionando una baja productividad y afectando el confort laboral. Y es que una persona sometida a una tensión muy alta es incapaz de tomar decisiones correctas y disminuye notoriamente su creatividad, pues la mente es incapaz de encontrar las múltiples soluciones que se requieren para un desempeño exitoso.

Los trabajadores agobiados tienden a somatizar de diversas maneras el estrés, lo que hace que a menudo presenten síntomas fisiológicos como: tensión muscular, disminución del sistema inmunológico, problemas cardiovasculares, alergias, fibromialgias, dolor lumbar, problemas de

la piel, migrañas, dificultades respiratorias, infertilidad transitoria y problemas gastrointestinales. Además, aparecen síntomas emocionales: ansiedad, depresión, irritabilidad, alteraciones del sueño, aburrimiento, frustración, aislamiento, dificultades de concentración, indecisión, pérdida de la memoria y síntomas conductuales tales como agresividad, abuso de alcohol y drogas, trastornos alimenticios, conflictos interpersonales, trastornos sexuales, ausentismo laboral, disminución de la producción y una mayor probabilidad de sufrir accidentes.

Los riesgos psicosociales se caracterizan por la no localización. Es decir, una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no se ubican en ningún lugar ni se pueden precisar en un momento especial. Esta situación, aunada a otros factores laborales como la carga de trabajo, los roles o la capacidad de control, que tampoco tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, revelan la importancia de mantener los controles de vigilancia adecuados. (Muñoz Rojas , Orellano , & Hernandez Palma , Riesgo Psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales , 2018)

El factor de riesgo psicosocial lo podemos englobar en el mundo laboral en cuatro grandes grupos mencionados a continuación:

Factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona:

El trabajo ha de tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas. En este apartado suelen incluirse aspectos como la identidad de la tarea, su contenido, el estatus y las exigencias tanto cuantitativas como cualitativas.

Los factores relativos a relaciones interpersonales:

De un lado unas buenas relaciones en el trabajo son fuente de satisfacción a la vez que ofrecen recursos para solventar posibles problemas, presentándose en este caso como posibles moderadoras en situaciones de tensión. Por otra parte, cuando no son adecuadas, pueden ser fuente de conflicto, y por tanto pueden ser consideradas como factor de riesgo.

Aspectos organizativos:

La estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores clave tanto para alcanzar los objetivos de la empresa como por su influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores. Aquí suelen incluirse factores tales como la definición de funciones, la

comunicación y la participación.

Tiempo de trabajo:

Es decir, todo aquello que, en la prestación laboral recoja de una forma u otra la dimensión temporal: horarios, pausas durante la jornada, ritmo, prolongación de jornada, etc. (García, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo , 2013)

Los nuevos riesgos psicosociales emergentes

Resultado de todo ello es una preocupación global por la aparición de nuevos riesgos de toda índole. En el marco laboral preocupan especialmente los llamados riesgos emergentes⁶⁸. Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. En este apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva sociodemográfica del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, es decir lo que se ha denominado "riesgos psicosociales emergentes"^{69, 70}.

El Estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes (Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo), estableció una lista de 42 riesgos psicosociales. Gran parte de estos nuevos riesgos psicosociales están causados por un doble fenómeno: la expansión del sector terciario de la producción, el sector de servicios, y el proceso de la globalización actual en sus múltiples facetas, una de las cuales es la del mercado de trabajo. Ambos procesos están estrechamente asociados. (Moreno Jimenez , 2011)

Comienzos de la medición psicosocial en el trabajo

En el trabajo en épocas anteriores no era importante la salud psicológica de los trabajadores solo se enfocaban en la salud física todo aquello que fuera observable, pero aun así no se cumplía y las empresas querían ver resultados y los conceptos de salud del trabajador no tenía valor. Por este motivo de inicio un proceso de investigación y a inicios del siglo XX en 1904 en Colombia el señor Rafael Uribe Uribe empieza a implementar la seguridad en el trabajo

que después se volvió la Ley 57 de 1915, donde algunos la conocen como la “Ley Uribe” hablando de la accidentalidad y enfermedades laborales. Después de este proceso se continúa con el proceso de mejorar la seguridad de los trabajadores frente a los peligros y riesgos laborales y desde ese entonces se ha ido fortaleciendo el bienestar de los trabajadores enfocado a una salud física digna y estable. (Lizarazoa, Fajardoa, Berrioa, & Quintanaa, 2018)

Con base a lo anterior el comité Mixto de la Organización internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT –OMS) en 1950 definen que el objetivo de la medicina en el trabajo es:

“Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (G & K, 2005)

Para continuar con los procesos de investigación de OIT – OMS realizo varias investigaciones para identificar los riesgos, accidentes, enfermedades que puede provocar el no cuidado de la salud mental de los colaboradores, no solo enfocándose en el entorno laboral sino en características socio demográfica, experiencias, motivaciones, condiciones de trabajo, motivación, confianza, familiar, económica, política, entre otras. Que están resumidas en el siguiente gráfico:

Figura No 1

Los factores psicosociales en el trabajo



(Saldarriaga, Sierra, & Ramirez, 2015).

En el año 2007 en Colombia el Ministerio de la Protección Social a través de “Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en sistemas General de Riesgos profesionales” (Ministerio de la Protección Social), que tiene resultados de los riesgos psicosociales que están expuesto los trabajadores, donde no solo evalúa todas la cargas psicológicas y se tiene como como conclusión que el mayor impacto es a nivel mental por los trabajos repetitivos, atención al público, después un año más tarde en el 2008 presentan la Resolución 2646 “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 (Ministerio de proteccion social).

Con base a lo anterior se ha realiza y se sigue con el proceso de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y también enfocados desde riesgos psicosociales a nivel mundial se han ido aprobando diferentes leyes y normas en pro del bienestar integral y así mismo prevenir enfermedades o accidentes laborales y todo se realiza con el fin que los empleadores realicen adecuado acompañamiento a los trabajadores.

Desempeño Laboral

El significado de desempeño laboral es por (Robbins y Coulter 2013) “se define como un

proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (Eugenio, 2018) siendo un proceso de administración de personal para el alcance de las metas de la organización. (Eugenio, 2018).

Los colaboradores siempre deben cumplir con las funciones asignadas para cumplir con el cargo que fue contratado, pero el desempeño de cada actividad como finalizarla en los tiempos estipulados, tener un margen de error menor o nulo, ser autónomos y pasión por lo que hacen se debe a varios factores que sean óptimos en la empresa como los siguientes (Eugenio, 2018):

Factores organizacionales:

Políticas y filosofía de la organización: Relación trabajo – familia, responsabilidad social corporativa, gestión de los recursos humanos, estrategia empresarial. (Roozeboom, 2008)

Cultura de la comunicación: Política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, supervisión/liderazgo. (Roozeboom, 2008)

Relaciones industriales: Clima laboral, representación sindical, convenios colectivos. (Roozeboom, 2008)

Monotonía en el trabajo: los trabajadores de hacer actividades repetitivas ya la realizan de memoria sin capacidad de análisis.

Factores Laborales:

Condiciones de empleo: tipo de contrato, salario, diseño de carreras.

Diseño del puesto: Rotación del puesto, trabajo grupal. (Roozeboom, 2008)

Calidad en el trabajo: Uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo (Moreno & Báez, 2010).

Con lo anterior se puede decir que el desempeño laboral es importante en las organizaciones ya que permite evaluar las capacidades y habilidades de los colaboradores o en el otro caso observar los aspectos a fortalecer y alcanzar objetivos de manera individual y grupal, Por tal motivo se utiliza varias estrategias para medirlo una de ellas es la FODA (Fortalezas,

Oportunidades, Debilidades, Amenazas) organizacional.

Los procesos de evaluación del desempeño laboral son importantes ya que permite saber cómo está cada trabajador y debe potencializar, sin este proceso las personas están avanzando a ciegas, y además permite a la empresa tener conocimiento de las habilidades y competencias de un trabajador para que pueda suceder lo siguiente (Arevalo, 2018):

Juicios sistemáticos para tomar decisión de aumento salarial, promociones, transferencias y muchas ocasiones despido de trabajadores.

Comunicación con los trabajadores que deban mejorar su comportamiento, actitudes, habilidades o conocimientos.

Conocer a los gerentes o jefe sobre su equipo de trabajo.

Por otra parte, la evaluación de desempeño laboral debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas como las siguientes (Arevalo, 2018):

La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.

La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el trabajador.

La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia. (Arevalo, 2018)

En el siguiente cuadro mostraremos las ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño laboral:

Tabla No 1

Evaluación de desempeño laboral

Ventajas	Desventajas
Mejora el clima organizacional generando confiabilidad y credibilidad.	Es importante medir bajo estándares que en ocasiones las empresas no lo tienen.

Ayuda al capital humano tener una perspectiva de mejora continua.	La evaluación debe planearse, dirigirse, realizarse y ser interpretada por una persona que cuente con los conocimientos necesarios acerca del tema (Arevalo, 2018)
Ayuda a identificar los puntos débiles de la organización.	No basar las evaluaciones en juicios subjetivos genera poca credibilidad.
Retroalimentación a los trabajadores de cómo están haciendo sus trabajos y la empresa que espera de él.	Genera preocupación por los trabajadores.
Ayuda a identificar quienes deben recibir aumentos, promociones y ascensos.	Se pueden encontrar trabajadores que mientan mientras la evaluación.
También evalúa elementos externos a la empresa como la familia, salud, finanzas entre otras.	

(Arevalo, 2018)

Estrés

las condiciones de los trabajadores están en todo momento expuesto a factores psicosociales en este caso el estrés, ya que cada tres trabajadores refieren que demoran bastante en llegar a su lugar de trabajo o de la casa, no hay tiempos de descanso y el 20% 33% refieren que los niveles de estrés son altos por cansancio o fatiga, un ritmo acelerado de trabajo y que la empresa menciona que la producción debe estar por encima que todo, por estos motivos la Organización Internacional del trabajo (OIT) y las leyes establecidas en los países ha desarrollado programas para la Seguridad y Salud en el trabajo en este enfoque donde dice “tiende a preservar, mantener, y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinarias” (Perez E. J., 2011)

El concepto de estrés está basado en el Autor Richard Lazarus quien lo define de la siguiente forma “es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación, entonces se presenta una serie de situaciones

que pueden incluir: respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del estrés (adrenalina y cortisol), respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención y percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como agresividad, impulsividad” Cuando los trabajadores se sienten así también tienen sentimientos de preocupación, menos atento, tenso y menos eficiente en la realización de las actividades. (Perez E. J., 2011)

Tipos de estrés

Estrés episódico: Son los que se caracteriza por ser momentáneos, en otras palabras, es una situación que no se posterga y luego que se enfrenta se desaparece el malestar.

Estrés Crónico: Es cuando la persona está expuesta de forma constante al estímulo estresor y no se hace frente para que este desaparezca y evita las situaciones.

Estrés Positivo (eustres): permite que las personas se activen para realizar las actividades con más rapidez y motivación.

Estrés Negativo (distres): Son las respuestas fisiológicas y emocionales negativas que puede llegar a una enfermedad.

Por otra parte el estrés tiene un síndrome que cataloga cuando las personas llegan a su punto máximo de estrés que es el Síndrome de Burnout que también se conoce como el Síndrome de desgaste o del quemado, donde describe como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Viera, 2013), también está la definición de Pines y Aaronson, 1988 “como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral”.

Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características de trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Budez Rodriguez & Bula Escamilla, 2017) tales como: control sobre el trabajo, demandas de trabajo, relaciones sociales

en el trabajo y recompensas. (Montejo Angel , Molano Vargas , Hernandez Niño , Quintero Guazman Adelaida , & Fajardo Zapata , 2013).

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. (Budez Rodriguez & Bula Escamilla, 2017), Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

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

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. (Ministerio de Salud, 2010)

Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. (Ministerio de Salud, 2010)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas

características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. (Ministerio de Salud, 2010)

Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (Ministerio de Salud, 2010)

Figura No 2

Dominios y dimensiones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

(Ministerio de Salud, 2010)

Dominios y dimensiones extralaborales

Ahora bien, dentro de las dimensiones extralaborales encontramos que se analizan aspectos como el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica del núcleo familiar, las características de la vivienda y de su entorno, así como la influencia del entorno y el desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda (Ministerio de Salud, 2010)

Marco Legal

Constitución política de Colombia 1991

Artículo No 29: Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. (Constitución Política de Colombia [Const], 1991)

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (Constitución Política de Colombia [Const], 1991)

Artículo 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación (Constitución Política de Colombia [Const], 1991)

Código sustantivo del trabajo

Todo lo relacionado con el cumplimiento laboral y que son entendibles al teletrabajo: Artículo 5, Artículo 7, Artículo 8, Artículo 9, Artículo 10, Artículo 11.

Leyes

La ley 1010 de enero 23 de 2006

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Ley 1010, 2006)

Ley 1221 – 2008

Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. La presente ley tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC). (LEY 1221 DE 2008)

Ley 1616 del 21 de enero 2013

Establece la atención integral e integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Ley 1616, 2013)

Define que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), deben establecer acciones y actividades de promoción y prevención, buscando intervenir factores de riesgo psicosocial en el trabajo; lo anterior se encuentra articulado en la Ley 1562 de 2012.

Ley 2121 – 2021

Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones

Decretos

Decreto 1252 -2012

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012, "por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones"

Decreto 1072 de 2015

Se expide reglamento único reglamentario del sector trabajo, dentro de su contenido encontramos todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo, brindando lineamientos claros frente a su implementación.

Capítulo 6: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Artículo 2.2.4.6.3. Seguridad y salud en el trabajo (SST)

Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Artículo 2.2.4.6.5. Política de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores

Artículo 2.2.4.6.9. Obligaciones de las administradoras de riesgos laborales

Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores.

Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Artículo 2.2.4.6.14. Comunicación

Artículo Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
SG-SST

Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el
trabajo SG-SST

Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control

Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio

Artículo 2.2.4.6.31. Revisión por la alta dirección

Decreto 1071 - 2016

Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Capítulo 6 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Decreto 417 2020

Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

Decreto 117 – 2020

Por medio del cual se crea el permiso especial de permanencia para ciudadanos venezolanos impone las siguientes cargas a los empleadores o contratante de ciudadanos venezolanos.

Resoluciones**Resolución 652 del 30 de abril de 2012**

Funcionamiento del Comité de Convivencia

Resolución 1356 2012

Conformación y reuniones del Comité de Convivencia

Resolución 4927 – 2016

Por la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacitación virtual en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Resolución 4886 – 2018

Política Nacional de Salud Mental, que busca promover la salud mental como un derecho individual, familiar y colectivo.

Resolución 0312 – 2019

Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

Resolución 2764 – julio 2022

El Ministerio de Trabajo, mediante Resolución 2764 del 2022, por la cual adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Circulares

Circular 041 del 02 de junio de 2020

Regulación para el trabajo en casa

Que el Ministerio considera necesario ampliar el plazo establecido en la citada resolución, con el fin de que las empresas dispongan de más tiempo para realizar los procedimientos internos requeridos para la conformación del Comité de Convivencia Laboral.

Norma ISO 45001-2018:

Norma internacional que reglamenta temas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Marco Metodológico

Paradigma

La presente investigación cuenta con un enfoque mixto, debido a que se analizarán datos de forma cuantitativa y cualitativa, tales como los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en una empresa del sector de asistencias, mismos que brindarán la información necesaria y precisa de la población muestra, con el fin de poder llegar a evaluar los factores más preponderantes que afectan a los colaboradores de la compañía y de esta manera, desarrollar una propuesta de intervención adecuada y pertinente.

Método

Se aplicó el método inductivo, teniendo en cuenta que el mismo se acomoda a nuestra investigación, al permitirnos analizar los resultados obtenidos con pruebas ya existentes teniendo datos concretos del objeto de estudio.

Tipo de investigación

En el alcance o tipo de investigación descriptiva, según (Tamayo, 2006) “*comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente*” (Tamayo, 2006).

Fases

Las fases que se siguieron para el diseño de la propuesta de un programa de intervención del riesgo psicosocial fueron las siguientes:

Fase 1: Analizar los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial por el Ministerio de Protección Social, realizados por la compañía de asistencias en noviembre del año 2021.

Fase 2: Evidenciar el grado de exposición al factor de Riesgo Psicosocial con base al análisis de resultados de la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial avalado por el Ministerio de Protección Social. (Ministerio de Salud, 2010)

Fase 3: Presentación de la propuesta de intervención para el control y reducción de este riesgo psicosocial, basado en las necesidades del core de negocio de la compañía.

Materiales

Equipos de cómputo con paquete office, papelería, escritorios y acceso a Internet.

Técnica

Para la recopilación de la información la técnica utilizada por medio del cuestionario que se encuentra en la batería de riesgo psicosocial avalada por el ministerio de trabajo y realizada en el mes de noviembre del año 2021 en la empresa de asistencias, esta técnica permite medir los diversos indicadores que se han determinado para el análisis de los términos del problema o de las variables y así plantear una adecuada propuesta de intervención.

Instrumentos

Se utilizo como instrumento los resultados obtenidos por la aplicación de la batería de riegos psicosociales avalada por el ministerio de trabajo y realizada en el mes de noviembre del año 2021 en la empresa de asistencias.

Fuentes de información primaria

El método utilizado para la obtención de la información se basó en los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo (2010), el cual contiene los siguientes formatos y herramientas aplicadas a la población de muestra:

Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador) (Ministerio de Salud, 2010)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos (Ministerio de Salud, 2010)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios (Ministerio de Salud, 2010)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Ministerio de Salud, 2010)

Cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de Salud, 2010)

Fuentes de información secundaria

Se realizó la recopilación de información académica basada en diferentes libros, artículos de investigación relacionados con factores de riesgo psicosocial tanto en el ámbito nacional como internacional, adicionalmente se realizó una revisión sobre el sistema general de seguridad social en Colombia, sistema general de riesgos laborales; la normatividad vigente, y los guías técnicas para la prevención de enfermedades relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.

Muestra

Fueron evaluados en promedio el 83% de colaboradores programados para la actividad en la empresa de asistencias (total de 72 empleados activos) con la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en donde se comprenden aspectos intralaborales, extralaborales e individuales. Dichos colaboradores desempeñan cargos operativos, tácticos y estratégicos dentro de la compañía, dentro de los cuales se contó con la participación de 19 hombres y 53 mujeres. Los cargos de colaboradores a quienes se aplicó la prueba son: Accounting Manager, Administrador IT, Analista Administrativa, Analistas de Calidad, Analistas Desarrollo Humano, Analistas de Datos, Asesores Comerciales, Asesores de Servicio, Coordinadores de Servicio, Accountant, Gerente Desarrollo Humano, Gerente Call Center,

Gerente Centro de Contacto, IT Manager, Oficiales de Cumplimiento, Auxiliares de Servicios Generales, Supervisores y Software Enginner.

Análisis de la información

Con el fin de analizar la información obtenida en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se implementa el uso de la herramienta Microsoft Excel, en la cual se incluirá la información sociodemográfica de los participantes, así como como los aspectos intralaborales, extralaborales y de estrés. A través de dicha herramienta, se busca organizar la información, a fin de facilitar la interpretación de los resultados por medio de la presentación de tablas, gráficas y resumen de la información.

En la siguiente tabla se establecen las actividades para el desarrollo de la investigación:

Tabla N° 3

Cronograma para el desarrollo de las fases de la investigación

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Marco metodológico	x	x	x	x	x											
Análisis de los resultados						x	x									
Clasificación de los grados de exposición									x							
Planteamiento de la propuesta de intervención										X	x	x				
Análisis financiero												x	x			
Conclusiones y Recomendaciones															x	x

Nota: Definición de actividades por meses. Autoría propia

Resultados

Resultado de los factores de riesgo psicosocial Intralaborales

Las condiciones intralaborales son definidas como aquellas características del trabajo y su organización que podrían llegar a influir positiva o negativamente en la salud del colaborador de la compañía. (Ministerio de protección social)

Es importante resaltar que la resolución 2764 de 2022, fue expedida con el fin de aclarar aspectos como la periodicidad de la evaluación, vigilancia epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, y las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial, de este modo se plantea una intervención más profunda que abarque temas como la emergencia sanitaria que ha sido gran fuente de cambios psicosociales en el mundo y requiere de especial atención a la salud mental de los trabajadores; así mismo los protocolos para la intervención de los diferentes factores.

Los resultados presentados se analizaron del resultado obtenido en los dominios generales que contemplan la prueba: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, recompensa. (Ministerio de Salud, 2010). Así mismo fueron determinados los riesgos según los niveles: Bajo, medio, alto.

Así entonces, para los factores de riesgo psicosocial intralaborales se obtuvieron los siguientes resultados:

Dominio demandas del trabajo

Este concepto alude a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo (Ministerio de protección social)

Demandas cuantitativas

Demandas de carga mental

Demandas emocionales

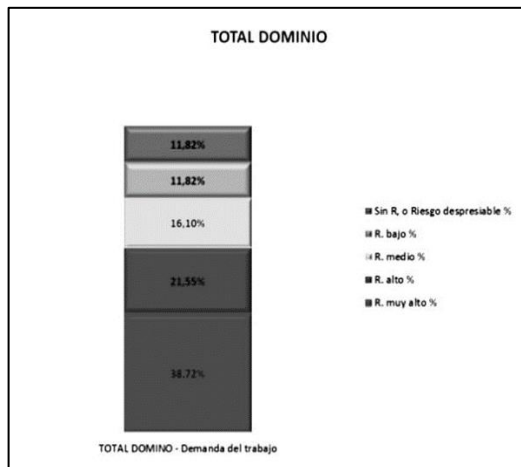
Exigencias de responsabilidad del cargo

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol

Figura No 2

Demandas del trabajo



(Monroy, 2021)

Como se evidencia a través de los resultados presentados en la Figura No 1, un 60.27% de la población, se encuentra con riesgo alto y muy alto, entendiéndose que los trabajadores perciben un esfuerzo físico o adaptativo que afecta negativamente su desempeño laboral por lo cual a nivel general este dominio deberá ser intervenido. Aquí se validan constructos como las demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo (Ministerio de protección social); de las cuales, se identifica como como riesgo a intervenir las siguientes:

Demandas ambientales y de esfuerzo físico 50%

Demandas emocionales 61.66%

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral 62.99%

Consistencia del rol 53%

Demandas de las jornadas de trabajo 82%

Dominio Control sobre el trabajo

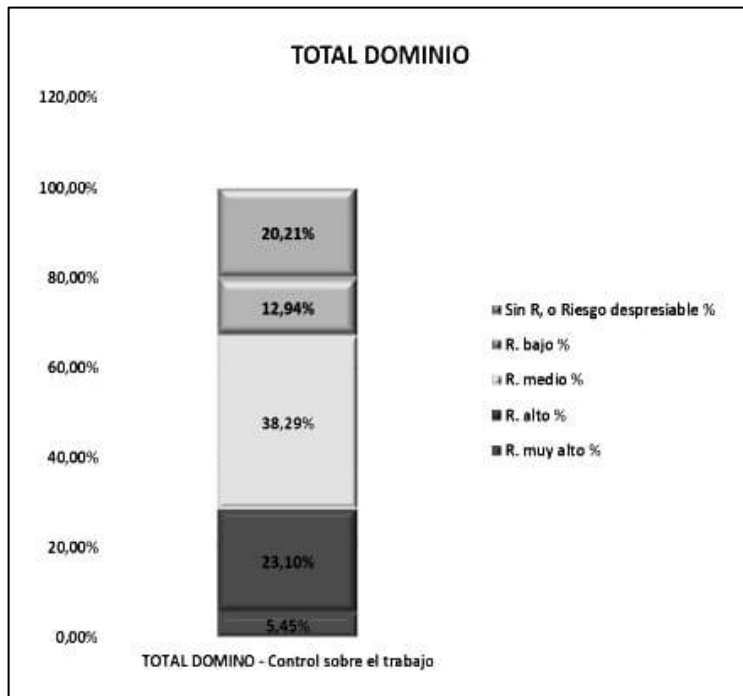
Definida como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, aquí se analizan la

claridad de rol, la capacitación, la participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo.

(Ministerio de protección social)

Figura No 3

Control sobre el trabajo



(Monroy, 2021)

En resultados para este dominio se encuentra dentro rangos estables, con un porcentaje en riesgo alto y muy alto del 28,55%. Sin embargo, los trabajadores manifestaron una amenaza significativa en algunas de sus dimensiones, así:

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos 47.06%

Control y autonomía sobre el trabajo 58.82%

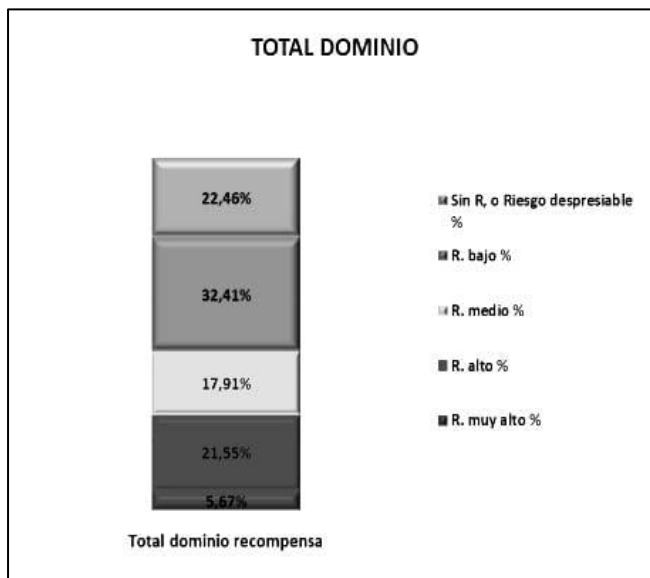
Dominio de Recompensas

En este dominio contempla dos dimensiones: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y composición. Al igual que el

dominio control sobre el trabajo, este mantiene un resultado dentro de rangos estables, con un porcentaje del 27,22%.

Figura No 4

Recompensa



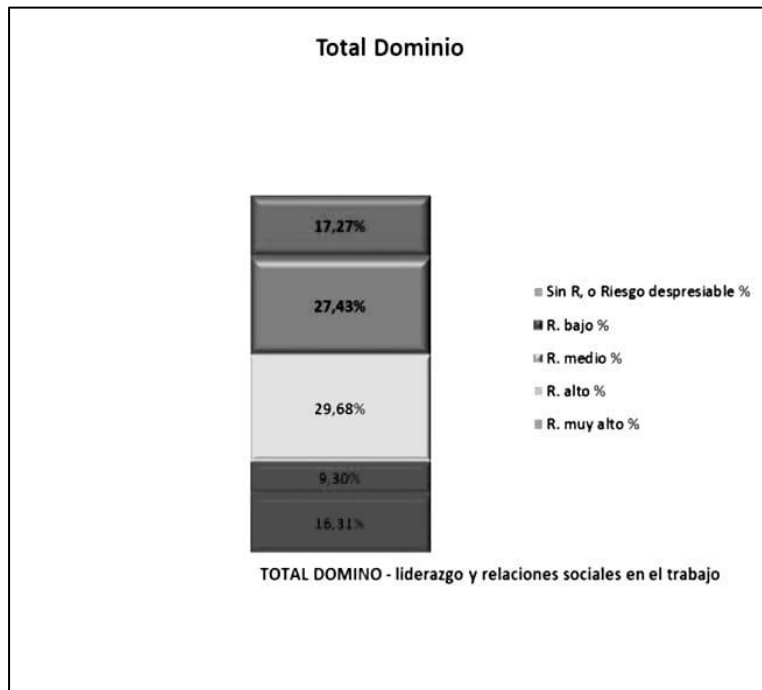
(Monroy, 2021)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

El liderazgo se puede entender como la relación social que existe entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, en donde las características de esta, interviene en temas como el ambiente laboral y con ello el resultado que proviene del esfuerzo del trabajador. Dentro del dominio se analizan las características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores (Ministerio de protección social)

Figura No 5

Liderazgo y relaciones en el trabajo



(Monroy, 2021)

Se evidencia en los resultados una percepción negativa de las siguientes dimensiones y se sugiere ser intervenidas.

Relaciones sociales en el trabajo 47.58%

Relación con los colaboradores 47.06%

Resultado de los factores de riesgo psicosocial Extralaborales

Dentro de los factores para analizar se encuentran aquellos aspectos del entorno familiar, social y económico de los colaboradores, siendo las dimensiones que se analizan: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda trabajo (Ministerio de protección social); encontrando como resultado un 60,75% de riesgo alto y muy alto.

Con los resultados expuestos en la figura No 5, se puede identificar la satisfacción que tienen los colaboradores frente a su desarrollo laboral y las expectativas que tienen para el uso de sus espacios extralaborales, encontrando como principales dimensiones a intervenir las

siguientes:

Tiempo fuera del trabajo, 48,72%

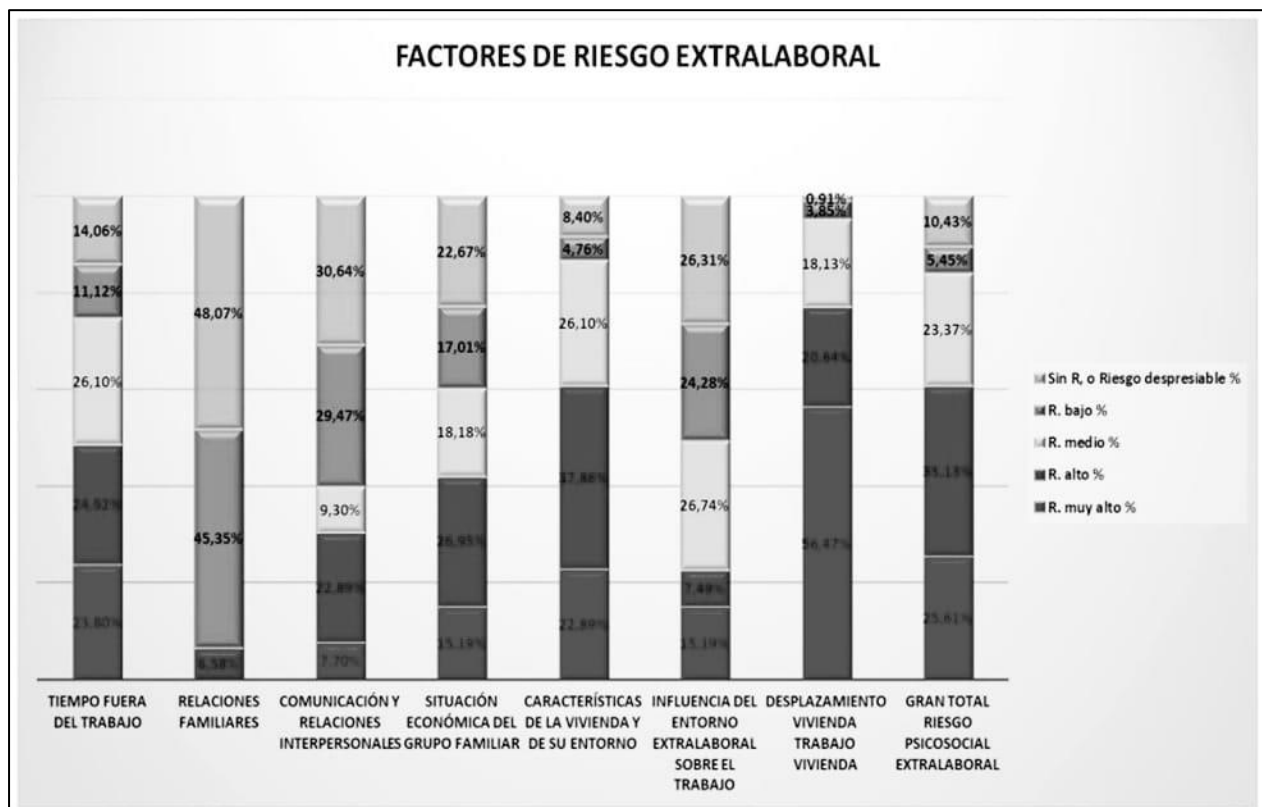
Situación económica del grupo familiar, 42,14%

Características de la vivienda y de su entorno, 60,75%

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, 77,11%

Figura No 6

Factores de riesgo psicosocial



Resultado de los factores de riesgo psicosocial Estrés

Durante la evaluación y calificación de los niveles de estrés, en la compañía se evaluaron cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés, las cuales se categorizan así:

Síntomas fisiológicos

Síntomas de comportamiento social

Síntomas intelectuales y laborales

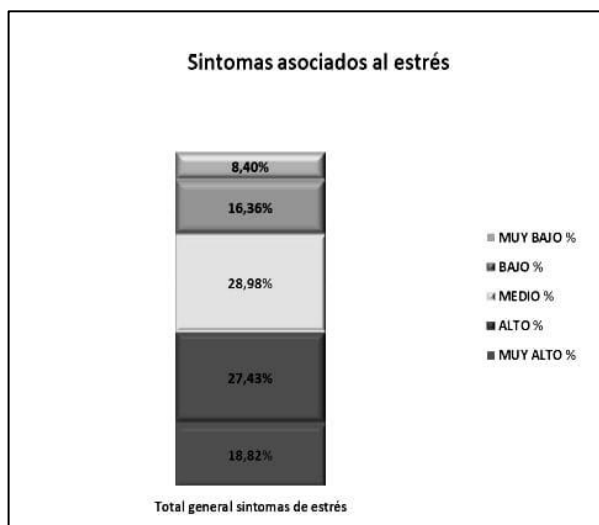
Síntomas psicoemocionales

Lo anterior son los factores que se tienen en cuenta para la identificación de los riesgos, el seguimiento, control, evaluación y mejoramiento del componente psicosocial (Ministerio de protección social).

Basados en la aplicación de la batería en términos generales los niveles asociados al estrés muestran un comportamiento adecuado, con un 46.26% de manejo inadecuado de los síntomas asociados al estrés, se observa una percepción negativa, esto debido a los síntomas asociados a este, por lo tanto, se recomienda a la empresa priorizar la intervención, implementando actividades dirigidas a reducir los casos asociados a los síntomas del estrés.

Figura No 7

Síntomas asociados al estrés



(Monroy, 2021)

Interpretación de los niveles de riesgo

Los datos expuestos con anterioridad se obtuvieron teniendo en cuenta baremos determinados en el estudio del Ministerio de Protección Social (con los que validaron la prueba:

Batería de Riesgo Psicosocial) y serán tenidos en cuenta para la propuesta de intervención aquí presentada

Sin riesgo o riesgo despreciable:

Los resultados indican un riesgo bajo o la ausencia del mismo. En este caso, no son objeto de intervención directa, no obstante, es un riesgo que se trabaja a través de los programas de promoción que se realizan en la compañía desde áreas como Desarrollo Humano & Seguridad y Salud en el Trabajo.

Riesgo bajo:

Para los resultados que obtengan puntuaciones en este nivel, no se espera que estén relacionados con síntomas de estrés. Al igual que con el riesgo anterior, se acompañará a través de planes de promoción, con el fin de garantizar se mantenga este resultado.

Riesgo medio:

Los dominios que se encuentran bajo este nivel de riesgo, son foco de observación e intervención

Riesgo alto:

Las dimensiones y dominios que se identifican dentro de este nivel de riesgo, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico.

Riesgo muy alto:

Al igual que las dimensiones y dominios identificados en el riesgo anterior, su intervención se ejecuta en un marco de vigilancia epidemiológica.

Intervención primaria con base a la priorización de los riesgos identificados

Teniendo en cuenta la descripción anterior y los resultados de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial, los siguientes son los riesgos altos y muy altos identificados, mismos que serán intervenidos. El primero de ellos comprende las dimensiones cuyo resultado estuvo

aproximado o igual al 50%, las cuales se abordarán a través de actividades correctivas, debido a la alta probabilidad de traer enfermedades como el estrés, síndrome de burnout, dificultades familiares, sociales, dentro de otras.

Tabla No 3

Dimensiones para intervenir

Dominios	Dimensiones para intervenir	Riesgo alto – muy alto
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	50%
	Demandas emocionales	61,66%
	Influencia del trabajo sobre el entorno laboral	62,99%
	Consistencia del rol	53%
	Demandas de la jornada de trabajo	82% Forma A
Control sobre el trabajo	Oportunidades para el uso y desarrollo	47,06%
	Control y autonomía sobre el trabajo	58,82% Forma A
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	47,58% Forma A
	Relaciones con los colaboradores	47,06% Forma A

Requisitos mínimos Resolución 0312-2019

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo en la compañía de asistencias, se encuentra el seguimiento que se ejecuta para garantizar la mejora continua del mismo. Así entonces, con base a los resultados de la evaluación de estándares mínimos con la cual cerró la compañía en diciembre del 2020, se verificaron algunos en los cuales aún no interviene la compañía, dentro de los cuales se encuentra la Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, en su ítem No 4.1.4. Por esta razón el aplicar,

evaluar e intervenir a partir de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial, resultaba ser una prioridad para el sistema.

Discusión

En Colombia, la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, que fue realizada en el año 2007, mostró que el 30 % de los trabajadores encuestados manifestó sufrir estrés laboral; mientras que, en la segunda encuesta, realizada entre los periodos 2009 y 2012, se produjo un notable incremento, dado que el 43 % de los trabajadores encuestados sufrían este tipo de riesgo psicosocial “*Las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo realizadas por el Ministerio del Trabajo en los años 2007 y 2013 muestran que los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales*” (Ministerio de Trabajo, 2021).

De acuerdo con el artículo “Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia” en su análisis refiere que los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia, tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, por lo cual se llevó a cabo la compañía la aplicación de la Batería para la evaluación de factores de riesgo (Ministerio de protección social)

Según los dominios evaluados, el dominio intralaboral más afectado es el de demandas del trabajo, a grandes rasgos esto expresa la presencia de una exigencia en la jornada laboral con el 82% en el desarrollo de las tareas, lo que implica importante desgaste físico, mental y emocional (jornadas de trabajo extensas o nocturnas). En las dimensiones más significativas también se encuentran la jornada de trabajo y las demandas emocionales. Los trabajadores participantes reportan fuertes inconformidades con los aspectos relacionados con relaciones sociales en el trabajo. Los resultados en este dominio pueden demostrar la ausencia de adecuadas formas de relacionamiento entre los colaboradores de jefes a subalternos.

Un factor importante, es la organización, desde el clima y la cultura laboral, la efectividad y productividad, los factores psicosociales, la participación y la toma de decisiones, donde para este grupo de factores, los trabajadores indicaron que no se les hace partícipes de las decisiones

de la empresa y no existe control y autonomía sobre el trabajo, donde se evidencia que no se les permite tener decisión sobre la capacidad, ritmo y orden del trabajo ya que son restringidos.

Estos resultados corroboran lo mencionado por (Ansoleaga, 2015) que refieren que, el trabajo en el sector servicios con atención a personas implica particulares demandas y riesgos para la salud de los trabajadores.

Así mismo manifestaron en porcentajes diferentes no estar cómodos con las relaciones interpersonales desarrolladas en la empresa, pues consideran que no son muy positivas, teniendo en cuenta los resultados arrojados donde al evidenciar el grado de exposición en el cual se encuentran los colaboradores, los resultados del factor de riesgo intralaboral indicaron índices altos de exposición en sus dominios: Demandas del trabajo, teniendo como resultado, porcentajes superiores al 50%; un 82% en demandas de las jornadas de trabajo, un 53% en consistencia del rol, un 62,99% en influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y un 50% en demandas ambientales y de esfuerzo físico; control sobre el trabajo, en donde se evidencian dos dimensiones con porcentajes altos – oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos (47,06%) y control y autonomía sobre el trabajo (58,82%) y dominio liderazgo y relaciones sociales, con dos de sus dimensiones a intervenir, relaciones sociales en el trabajo (47,58%) y relación con los colaboradores (47,06).

De igual manera como lo menciona (Muñoz Rojas , Orellano , & Hernandez Palma , Riesgo Psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales , 2018) esta situación, aunada a otros factores laborales como la carga de trabajo, los roles o la capacidad de control, que no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, revelan la importancia de mantener los controles de vigilancia adecuados. De esta forma es recomendable continuar y fortalecer los programas de mejoramiento del clima laboral que se han venido desarrollando y la implementación de otros planes de intervención en riesgo psicosocial en la empresa, incrementando su impacto, de manera que se convierta en cultura de organizacional.

Propuesta de intervención a riesgo psicosocial.

A continuación, se presenta la propuesta de intervención que se sugiere implementar en una empresa del sector de las asistencias, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial por parte de la empresa, relacionados con la

dimensión intralaboral, extralaboral y estrés.

La propuesta está distribuida por factores psicosociales según la distribución de la Batería de Riesgo Psicosocial realizada y dentro de las cuales se encuentran los siguientes puntos definidos: actividad, descripción, dominio, población objetivo de la intervención y la periodicidad con la cual se debe realizar la actividad mencionada.

Tabla N° 4

Propuesta de intervención factor Intralaboral

Actividad	Descripción	Dominio	Población Objetivo	Periodicidad
desarrollo de las competencias en estilos de liderazgo individual y grupal	Formación para el desarrollo de las competencias de liderazgo individual y grupal, relaciones interpersonales, y comunicación asertiva.	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Directivos y coordinadores	Sesiones mensuales de 2 horas, distribuidas en 1 hora teórica y 2 horas prácticas durante 5 meses (julio a noviembre de 2022)
Programa Mindfulness para el Bienestar emocional	Talleres de educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva).	Relación con los colaboradores.	Todos los trabajadores de la organización	Un taller de una hora mensual, desde julio a diciembre de 2022 podrá ser virtual o presencial.
Fortalecimiento o plan de bienestar y recompensas	Análisis y planeación de estrategias con la	Recompensas	Todos los trabajadores de	Revisión y mejora entre los meses de

	<p>dirección y grupo de talento humano, del plan de bienestar y recompensas de la empresa para mejorar la motivación de los empleados.</p>		<p>la organización</p>	<p>agosto a septiembre.</p>
<p>Programa de Inducción y reinducción Diseñar Perfiles de cargo</p>	<p>Proporcionar herramientas para el personal con el fin de apropiarse de conocimientos de acuerdo a su cargo y sus habilidades.</p>	<p>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos .</p>	<p>Todos los colaboradores</p>	<p>Capacitación acorde al cargo 1 semestral y reinducción general de direccionamiento estratégico 1 al año.</p>

Tabla N° 5

Propuesta de intervención a riesgo Extralaboral

Actividad	Descripción	Dominio	Población Objetivo	Periodicidad
------------------	--------------------	----------------	---------------------------	---------------------

<p>Elaboración de un plan para la gestión de tiempos</p>	<p>- Construir plan para la gestión adecuada de tiempos, que reúna las actividades que actualmente tiene la empresa y que incluya las nuevas propuestas que se ajusten a las necesidades de cada proceso dentro de la compañía.</p> <p>Actividades que actualmente ejecuta la compañía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Home office - Política Disconnect - Paquete de asistencia médica, psicológica y jurídica. <p>Actividades que se plantean</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extender política Disconnect a colaboradores de áreas operativas. 	<p>- Uso del tiempo fuera del trabajo</p> <p>- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</p>	<p>Total, de colaborador^{es}</p>	<p>Se sugiere como fecha de inicio Julio del 2022</p>
--	---	---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear y ejecutar actividades deportivas que permitan el relacionamiento entre colaboradores de los diferentes procesos. - Exponer y ejecutar visita a la compañía por parte de hijos de los colaboradores. - Incluir asistencia vehicular dentro del plan de beneficios al colaborador <p>Socializar a los colaboradores</p>			
<p>Actualizar el plan de comunicación al colaborador</p>	<p>Teniendo como base las herramientas tecnológicas con las cuales cuenta la compañía (correo corporativo, Workplace, recognize entre otras), se</p>	<p>- Situación económica del grupo familiar</p> <p>- Características de la</p>	<p>Total, de colaborados</p>	<p>Se sugiere como fecha de inicio Julio del 2022</p>

<p>propone actualizar su plan de comunicación, con el fin de garantizar que los colaboradores reciban oportunamente información de los beneficios que tienen la compañía, dentro de los cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">- Paquete de asistencia para el colaborador y su núcleo familiar primario.- Charla mensual por parte de la caja de compensación.- Charla trimestral por parte del corporativo.	<p>vivienda y de su entorno</p>
--	---------------------------------

A continuación, se presentan las actividades a seguir de acuerdo con factor de estrés:

Propuesta de intervención estrés

Actividad	Descripción	Dominio	Población Objetivo	Periodicidad
Planteamiento de un enfoque positivo sobre la salud y el bienestar laboral.	Formación teórico-práctica que mejore la comprensión y fomente la prevención del estrés, con un enfoque colectivo del mismo.	Participación y manejo del cambio	Todos los trabajadores de la organización	Sesiones mensuales de 4 horas, distribuidas en 2 horas teóricas y 2 horas prácticas durante 5 meses (julio a noviembre de 2022)
Formación en estrés laboral	Formación en cuanto a características del comportamiento del estrés laboral en la organización.	Participación y oportunidad de desarrollo	Todos los trabajadores de la organización	Se sugiere como fecha de realización julio de 2022
Orientar en la ejecución de técnicas de relajación (Respiración abdominal)	Ejercitar la respiración abdominal, lo cual nos permitirá obtener beneficios inmediatos en nuestra salud, física y mental.	Uso de habilidades y destrezas	Todos los trabajadores de la organización	Sesiones semanales, 15 minutos por sesión, durante 6 meses (julio a diciembre de 2022)

<p>Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés</p>	<p>Proporcionar herramientas para el personal que ocupa y cargos directivos y de supervisión, estén en capacidad de reconocer la importancia de su rol en la prevención del estrés, e identificar oportunamente situaciones sugestivas de estrés en los trabajadores a su cargo.</p>	<p>Participación y oportunidades de desarrollo</p>	<p>Personal directivo de la organización</p>	<p>Sesiones mensuales 1 hora durante 6 meses (julio a diciembre de 2022)</p>
<p>Gestión, administración y planificación del tiempo.</p>	<p>Desarrollar habilidades de planificación y manejo del tiempo en los trabajadores como mecanismo para aliviar las dimensiones de carga laboral cuantitativa y mental.</p>	<p>Demandas de carga mental</p>	<p>Trabajadores de la organización expuestos a procesos de alta carga cuantitativa y mental</p>	<p>Se recomienda aplicar esta estrategia mensualmente, durante los 5 primeros días del mes.</p>
<p>Pausas en el trabajo</p>	<p>Facilitar al trabajador un tiempo de recuperación mental dentro de la jornada de trabajo a través de un esquema de pausas acordes al desgaste mental que implique la tarea.</p>	<p>Demandas de carga mental</p>	<p>Todos los trabajadores de la organización</p>	<p>Sesiones semanales, 15 minutos por sesión, durante 6 meses (julio a diciembre de 2022)</p>

Rotación de puestos de trabajo	Disminuir el tiempo de exposición de los trabajadores a las demandas de carga mental del trabajo catalogadas como de alto o muy alto riesgo	Manejo del cambio	Personal operativo de la organización	Se sugiere realizarlo según como sea necesario.
Aplicar técnicas ante situaciones de ansiedad.	Desarrollar habilidades en los trabajadores para modificar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras, mediante la práctica de técnicas de desensibilización sistemática (modificación de conducta)	Participación y manejo del cambio	Todos los trabajadores de la organización	Se recomienda aplicar trimestralmente, a partir de la fecha (Julio de 2022)
Programar talleres de salud mental	Incluir en el plan de trabajo y formación anual de la organización, talleres de salud mental.	Participación y oportunidades de desarrollo	Todos los trabajadores de la organización	Se sugiere realizar sesiones trimestrales

Indicadores de medición

Ejecución del plan de intervención

Número de actividades desarrolladas en la intervención del riesgo x 100

Total, de actividades propuestas en los riesgos prioritarios

Cobertura de capacitación

Número de personas asistentes al plan de capacitación x 100

Número de personas programadas para la capacitación

En riesgos psicosociales la valoración debe ser lo más objetiva posible, se proponen como indicadores posibles de la gestión, de acuerdo con los riesgos y factores a intervenir encontrados y las actividades establecidas:

- Porcentaje de personas cubiertas con el programa de intervención
- Porcentaje de personas capacitadas en un grupo específico
- Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas
- Porcentaje de recomendaciones cumplidas
- Porcentaje de cargos críticos nivelados
- Índice de ausentismo
- Índice de rotación / reclamos
- Cambio en el perfil de liderazgo
- Incremento de la satisfacción en la empresa
- Mejoramiento de condiciones de trabajo

Análisis financiero (Costo- Beneficio)

El presupuesto que implica la implementación de esta propuesta de intervención corresponde al siguiente análisis financiero (costo – beneficio):

Tabla 7.*Análisis Financiero*

Recurso	Tipo de recurso	Descripción	Costo
Computadores	Propio	Utilizados para realizar las presentaciones y demás documentos para impresión y toma de evidencias de las actividades	\$ 0
Impresiones	Compra de papelería	Impresión de los formatos para la toma de asistencia y otros formatos eventuales- 4 resmas máximo	\$ 60.000
Auditorio	Contratista	Este espacio será alquilado las veces que sea necesario ya que la empresa también cuenta con espacios para capacitaciones, aunque por lo pequeños se plantea este rubro.	\$ 2.000.000
Psicólogo especialista en SST	Contratista	Profesional especialista contratado para la aplicación de las actividades relacionadas con relajación y otras que requieran de su conocimiento, acompañamiento ante dudas o inquietudes en sitio de las personas asistentes a las actividades.	\$ 9.000.000
Responsable de SST	Propio	Funcionario de la empresa que coordina el plan de capacitaciones y demás actividades durante la intervención.	Personal de planta
Copasst de SST	Propio	Empleado de la empresa que acompaña todas las sesiones y actividades del plan, para un mejor	Personal de planta

desarrollo.

Fuente. Autoría Propia

De acuerdo con este análisis la empresa tendrá un total de gastos aproximado \$11.060.000, los que se sugiere sean incluidos en el recurso destinado al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adición de este recurso permitirá la disminución de los indicadores de ausentismo, aumentara la productividad y el sentido de pertenencia con la empresa reduciendo la deserción y rotación de personal creando ambientes laborales adecuados para los empleados teniendo en cuenta los diferentes puntos psicológicos que afectan a los empleados.

Conclusiones

Con base a la investigación desarrollada, teniendo en cuenta los resultados que la empresa había obtenido como fruto de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y al haber analizado los mismos, se ha concluido lo siguiente:

Teniendo en cuenta los objetivos que se plantearon para la investigación, se puede concluir que los mismos fueron alcanzados a un 100%, en una primera instancia al lograr analizar los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en sus formas intralaboral, extralaboral y de estrés, avalada por el Ministerio de Protección Social, realizada por la compañía de asistencias durante el mes de noviembre del año 2021 y en un segundo momento, al evidenciar el grado de exposición en el cual encuentran los colaboradores, donde los resultados del factor de riesgo intralaboral indicaron índices altos de exposición en algunos de sus dominios.

Dentro de ellas, las demandas del trabajo, teniendo como resultado, porcentajes superiores al 50%; un 82% en demandas de las jornadas de trabajo, un 53% en consistencia del rol, un 62,99% en influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y un 50% en demandas ambientales y de esfuerzo físico; control sobre el trabajo, en donde se evidencian dos dimensiones con porcentajes altos – oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos (47,06%) y control y autonomía sobre el trabajo (58,82%) y dominio liderazgo y relaciones sociales, con dos de sus dimensiones a intervenir, relaciones sociales en el trabajo (47,58%) y relación con los colaboradores (47,06).

De igual manera, los resultados del factor de riesgo extralaboral arrojan como dimensiones a intervenir: Tiempo fuera del trabajo (48,72%), situación económica del grupo familiar (42,14%), características de la vivienda y de su entorno (60,75%), desplazamiento vivienda/trabajo y trabajo/ vivienda (77,11%).

De los resultados expuestos, se identifica como fuente protectora para los colaboradores, con un 74,39% de calificación positiva, el dominio de liderazgo y relaciones laborales (influye en el desempeño del colaborador y en su ambiente laboral). Es decir que las dimensiones como demandas del trabajo, control o liderazgo, son percibidas como un factor de riesgo muy bajo a

nivel psicosocial para este porcentaje del grupo.

Así mismo, otro factor protector identificado es el dominio sobre el trabajo, donde el 71,44% de la población evaluada, se siente protegida en cada una de las dimensiones analizadas. Por tal motivo, se considera prudente potenciar aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y el tiempo de descanso. Además del Dominio Recompensa, allí la compañía manifiesta un factor protector con un 72.78%.

Ahora bien, en relación al objetivo específico número tres, este igualmente se vio cumplido al 100%, al haberse presentado una propuesta de intervención que se enfoca en la mitigación de los riesgos anteriormente mencionados. En este caso, al contar con la disposición de la empresa en la socialización de su plan de bienestar, la misma cuenta con actividades que se alinean a los tiempos, espacios y presupuestos de los cuales disponen los procesos que se proyecta, ejecuten la propuesta (desarrollo humano & seguridad y salud en el trabajo).

A propósito de la compañía de asistencias, se resalta el hecho que se recibió la información necesaria para llevar a cabo la investigación, misma que fue suministrada con base a las políticas de habeas que mantiene la empresa. En este caso, los datos sensibles y privados de quienes formaron parte de la muestra, no fueron administrados dentro de la investigación.

Recomendaciones

Al identificar y analizar la incidencia de los factores del riesgo psicosocial, donde se comprenden aspectos intralaborales, extralaborales e individuales, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se recomienda estructurar el sistema de vigilancia epidemiológica que contenga el programa de bienestar, donde se integren todos los niveles de la organización, con el fin de obtener un impacto positivo en la salud de los colaboradores.

Se sugiere generar espacios que fomenten la comunicación asertiva entre colaboradores y sus jefes directos, fortaleciendo las relaciones interpersonales, afianzando el apoyo social y mejorando el desempeño laboral.

Se considera importante hacer revisión de la matriz de asignación de roles y responsabilidades, que será el punto de partida para la aplicación de la evaluación de desempeño, la cual permite identificar los temas principales de capacitación con la finalidad de afianzar conocimientos y habilidades en los colaboradores y al mismo tiempo la asignación de tareas para lo cual se encuentran capacitados.

De acuerdo con los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se hace necesario realizar seguimiento al clima laboral enfocándose en las condiciones de horario de los colaboradores.

Crear nuevos planes que permitan aprovechar de forma objetiva las cualidades laborales de todos los colaboradores.

Diseñar canales de participación para los colaboradores, donde se les permitan aportar nuevas ideas para el crecimiento y mejoramiento de la organización en todos los roles productivos.

Realizar una encuesta que permita conocer las necesidades que tienen los colaboradores para su formación basados en las competencias y puestos de trabajo.

Fortalecer el plan de capacitación en busca de mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y colaboradores.

En atención a riesgos psicosociales asociados al estrés, se recomienda la ejecución de

actividades de carácter teórico – práctico que aborden aspectos de prevención, manejo y actuación adecuada frente a situaciones de estrés.

Por último, se sugiere que, al aplicar la propuesta de intervención adjunta, se garantice la continuidad en la ejecución de las actividades y la realización del seguimiento y control de manera constante.

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de LEY 1221 DE 2008:

<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Ley-1221-2008.pdf>

Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. (s.f.). Noticias desde la Agencia Europea para

la Salud y la Seguridad en el Trabajo. *Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo.*

Archivos de Prevención de Riesgos Laborales,

<https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v18n1/noticias1.pdf>.

Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental. *Revista medica de Chile* , 1-2.

Arevalo, A. S. (julio de 2018). *Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el*

desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. Obtenido de

[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Budez Rodriguez, L., & Bula Escamilla, V. M. (2017). *repository.unilibre.edu.co*. Obtenido de

repository.unilibre.edu.co:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10670/22668449.pdf?sequence=1>

Constitución Política de Colombia [Const]. (1991).

Cruz, G. A., Soto, C. M., Garcia, A. J., & Clavijo., M. J. (11 de junio de 2018). *Validacion de la escala de*

carga de trabajadores Peruanos. Obtenido de Scielo:

<https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n3/1578-2549-aprl-21-03-123.pdf>

DANE. (2 de Noviembre de 2021). *DANE*. Obtenido de DANE:

[https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo/poblacion-ocupada-segun-su-actividad-economica-y-por-cuenta-propia)

[desempleo/poblacion-ocupada-segun-su-actividad-economica-y-por-cuenta-propia](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo/poblacion-ocupada-segun-su-actividad-economica-y-por-cuenta-propia)

Díaz, C. H., Navarro, R. B., Campo, M. U., González, A. E., & Fawcett, S. L. (diciembre de 2016). *revista electronica* . Obtenido de

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/22083/24863>

España, M. d. (22 de Octubre de 2021). *Observatorio de riesgos psicosociales*. Obtenido de Observatorio de riesgos psicosociales: <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial>

Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* . Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

G, T., & K, A. (2005). Anales del Sistema Sanitario de Navarra. *Scielo*. Obtenido de

<https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v28s1/introduccion.pdf>

García, D. R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* . Editorial Club Universitario.

García, D. R. (s.f.). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* . Club universitario .

Gil Monte, P. (2016). La Batería UNIPSIKO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 1-2.

Gonzales Castaño, A. C., & Caicedo Murcia, V. L. (2019). Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Avante Gestión Empresarial SAS y. Bogotá, D.C.

Ley 1010. (2006). Obtenido de

https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33

Ley 1616. (2013). Obtenido de

https://www.redjurista.com/Documents/ley_1616_de_2013_congreso_de_la_republica.aspx#/

Lizarzoa, C., Fajardo, J., Berriola, S., & Quintana, L. (2018). *BREVE HISTORIA DE LA SALUD*

OCUPACIONAL EN COLOMBIA. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/2->

Breve_historia_sobre_la_salud_ocupacional_en_Colombia1.pdf

LUCHO. (2006). LULALAA. *DFSF*.

Medina Murillo, K. D., Guzman Suarez, O. B., & Moreno Chaparro, J. (2020). Estrategias de intervencion

de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una vision desde terapia ocupacional.

Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 436-437.

Mendez, N. P. (13 de octubre de 2018). *Riesgos psicosociales y salud laboral en centros de salud*.

Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (s.f.). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Ministerio de Salud:

https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf

Ministerio de proteccion social. (s.f.). Bateria de riesgo psicosocial. Obtenido de

<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion->

factores-riesgo-psicosocial.pdf

Ministerio de proteccion social. (s.f.). *Resolución No. 2764 - 18 de junio 2022*. Obtenido de Actualicese:

<https://cdn.actualicese.com/normatividad/2022/Resoluciones/R2764-22.pdf>

Ministerio de proteccion social;. (s.f.). *Positiva compañía de seguros*. Obtenido de Positiva compañía de

seguros: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/cuestionario-factores-riesgo->

psicosocial-intralaboral-formaB.pdf

Ministerio de Salud. (julio de 2010). Bateria para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfac>

toresderiesgopsicosocial.aspx

Ministerio de Trabajo. (20 de Octubre de 2021). *Mintrabajo*. Obtenido de Mintrabajo:

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Ministerio de Trabajo. (2 de Noviembre de 2021). *Mintrabajo*. Obtenido de Mintrabajo:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Monroy, L. (2021). *Evaluación del riesgo psicosocial dentro del marco de la Resolución 2604 de 2008, Resolución 2404 de 2019, Noviembre 2021*. Bogota.

Montejo Angel , F., Molano Vargas , G., Hernandez Niño , J., Quintero Guazman Adelaida , & Fajardo Zapata , A. (2013). Correlación entre los Factores de Riesgo Intralaboral y los Niveles Séricos de Cortisol en Docentes Universitarios. *Scielo*.

Moreno Jimenez , B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Scielo* .

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *insst.es*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociales, formas,.

Moriano Leon, J., Topa Cantisano, G., & Garcia Ael, C. (s.f.). *Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Saenz y Torres.

Muñoz Rojas , D., Orellano , N., & Hernandez Palma , H. (2018). Riesgo Psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales . *Psicogente*.

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (s.f.). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/4975/497557156015/html/>

Olivares Faúndez, V., Árias Galicia, F., Peralta Montecinos, J., Jélvez Wilke, C., Morales Gutiérrez, J., & Riquelme Silva, G. (2019). El rol de la culpa en la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral en trabajadores de administración y servicios industriales . *Interciencia*, 2.

Palacio Betancourt, D. (23 de Octubre de 2021). *Salud Capital - Ministerio de la proteccion social*.

Obtenido de Salud Capital - Ministerio de la proteccion social:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Perez, E. J. (marzo de 2011). *La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

Perez, F. D. (4 de febrero de 2017). *Sielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>

Polanco Martinez , A. L., & Garca Solarte , M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre empresa* , 112.

Polando Maríñez, A., & García Solarte, M. (s.f.). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para la medición en Colombia. *Libre empresa*, 111.

Riveros Rosas, A., Sanches Sosa, J., & Del Agula, M. (2009). *Inventario de calidad de vida y salud Incavisa*. Bogota : El Manual Moderno .

Roozeboom, M. B. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.). Obtenido de http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/chapter_2.pdf

Saborio Morales , L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout.

Saldarriaga, A. E., Sierra, M. L., & Ramirez, M. D. (junio de 2015). *CRONOLOGÍA DE LA NORMATIVIDAD DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL EN COLOMBIA*. Obtenido de

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1826/Cronologia_Normatividad.pdf;jsessionid=E830BA749D47E5145932B31F459AA20C?sequence=2

Tamayo, T. y. (2006). Obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>

- Vargas, A. D., Lopez, L. C., & Vasquez, W. H. (2016). *Fundacion Universitaria Area Andina*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/810/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20del%20Tele-operador%20en%20los%20Contact%20Center%20de%20la%20ciudad%20de%20Pereira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viera, A. O. (2013). *ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA*. Obtenido de file:///C:/Users/BogSicSel05/Downloads/ORAMAS_VIERA.pdf
- Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de.
- Villega Ramirez, F., Hommes Rodriguez, R., Melo Acosta, J., & Alvarado Santander, E. (s.f.). *Ministerio de salud*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=2629
- Álvarez, C. C. B. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, 28(48), 118-133.
- González Castaño, A. C., & Caicedo Murcia, V. L. (s. f.). *Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en la empresa Avante gestión empresarial S.A.S. y medición del nivel de estrés en sus trabajadores*. Recuperado 9 de noviembre de 2021, de <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/15727>