

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL PARA LA EMPRESA

PROTECO SAS

PRESENTADO POR

Sandra Milena Pulido Cuervo

Oscar Andrés Barragán Hernández

Asesor:

Luisa Fernanda Gaitán Ávila

UNIVERSIDAD ECCI

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II 1961

SEMESTRE 2

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

2019

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL PARA LA EMPRESA

PROTECO SAS

PRESENTADO POR

Sandra Milena Pulido Cuervo

Oscar Andrés Barragán Hernández

Asesor:

Luisa Fernanda Gaitán Ávila

UNIVERSIDAD ECCI

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II 1961

SEMESTRE 2

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

2019

Tabla de contenido

LISTA DE FIGURAS	5
LISTA DE TABLAS.....	6
1. Problema de investigación:	7
1.1 Descripción Del Problema.	13
1.2. Formulación del Problema.	14
1.3. Hipótesis.....	15
2. Objetivos de la investigación.....	15
2.1 Objetivo general:	15
2.2 Objetivos específicos:	15
2.3 Alcance de la investigación.....	15
3. Justificación y delimitación de la Investigación	16
3.1 Justificación.....	16
3.2 Delimitación.....	19
3.3 Limitaciones.	20
4. Marco de Referencia	20
4.2 Marco Teórico.	27
4.3 Marco Histórico.....	35
4.5 Marco Metodológico	41

5. Resultados	46
6. Análisis de Resultados:	55
7. Conclusiones y recomendaciones.....	66
REFERENCIAS	69
ANEXOS.....	78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Efectos de los factores de riesgo psicosociales sobre la salud.

Figura 2. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT.

Figura 3. Discriminación de los participantes por género.

Figura 4. Rango de edades de los funcionarios de PROTECO S.A.S

Figura 5. Discriminación de los cargos y áreas de los colaboradores.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores de Riesgos Psicosociales

Tabla 2. Riesgos psicosociales emergentes.

Tabla 3: Marco legal

Tabla 4. Condiciones Intralaborales medidas por la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 5. Resultados de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para el dominio de liderazgo y relaciones sociales.

Tabla 6. Resultados de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para el dominio control sobre el trabajo.

Tabla 7. Resultados de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para el dominio demandas del trabajo

Tabla 8. Resultados de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para el dominio recompensas

Tabla 9. Presupuesto de inversión del plan de capacitación

Tabla 10. Planeación de las sesiones de trabajo del programa de capacitación.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL PARA LA EMPRESA PROTECO SAS.

Es importante resaltar que, para todas las organizaciones, el factor principal sobre el cual debe predominar esfuerzos, cuidados, y protección, es el factor humano, queriendo esto decir que los empleados se convierten en el activo más importante.

De acuerdo a lo anterior, es inevitable que aparezcan en los diferentes sectores económicos, palabras como, estrés laboral, clima organizacional, riesgos psicosociales internos y externos, ente otros conceptos más; los cuales llevan a plantear como problema de investigación, conocer la relación del riesgo psicosocial manifiesto en el estrés en los trabajadores, en la accidentalidad dentro de las empresas y cómo se pueden adelantar programas de intervención en torno a dicho factor psicosocial.

De acuerdo a esto, debe tenerse en cuenta que “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 a la salud.” Monte, (2012). Por tanto, al encontrarse establecida tal relación, es necesario investigar en torno a la posible efectividad de programas de intervención.

1. Problema de investigación:

Teniendo en cuenta que los riesgos en salud y seguridad social son variados, y en especial se dividen en físicos y psicosociales; se puede indicar que los primeros son fáciles de identificar, estudiar e intervenir. Por otro lado, los riesgos psicosociales, presentan diferencias circunstanciales debido a que están relacionados principalmente con la percepción de las personas y, por tanto, mediadas por los aspectos psicológicos y sociales (Rivera. F., Ceballos, P.,

Vilchez, V., 2017). Esto hace que se conviertan en fenómenos de difícil medición e intervención. No obstante, a pesar de dichas características y diferencias, se han desarrollado métodos para analizarlos, medirlos y mejor aún, intervenirlos.

Adicional a lo anterior, según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007), “el análisis de las causas de accidentes; reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%)”. Sumado a esto, se han estudiado los efectos del estrés laboral, el que puede ser causante de los estados de fatiga, descuidos y distracciones; en los temas de seguridad laboral: al respecto, en el estudio de Nahrgang, Morgeson Hofmann, (2011, citados por Rodríguez y Rivas, (2011)), se recogieron datos con más de 200 muestras independientes en las que se establece una relación positiva y significativa en el vínculo entre el desgaste profesional y las conductas de riesgo; así como el número de accidentes de trabajo.

Según Goldhenhar y Cols (2003), citados por Osca y Cols, (2014)); y su modelo de estrés-accidentabilidad laboral; modelo que muestra que las características del puesto de trabajo, las demandas laborales, la autonomía en el trabajo y las variables organizacionales como el clima de seguridad, entre otras; hacen parte de los factores del trabajo que influyen en la aparición de síntomas físicos y psicológicos y, a la vez que estos síntomas, pueden actuar como mediadores entre los antecedentes y los accidentes/incidentes laborales. Para estos autores, esto se podría explicar a partir de “la Teoría de modificación del estrés pues aspectos como la preocupación o la ansiedad pueden hacer que se preste menos atención al trabajo, aumentando la probabilidad de accidentarse y/o de tener incidentes” Goldhenhar y Cols (2003), citados por Osca y Cols, (2014)).

Así mismo, estudios citados por el (International Labour Office (ilo), International Programme on Safety and Health at Work and the Environment & International Occupational

Safety and Health Information Centre, 2007), citado por Vieco y Abello, (2014), establecen como preocupación el incremento en la frecuencia y severidad de accidentes del trabajo relacionados con el estrés laboral. Al respecto, estudios como los realizados por la (International Labour Office, 1986; Karasek, 1979; Siegrist, Dittmann & Weidemann, 1982, citados por Gómez y Abello, 2014)); indican que, en el contexto laboral, dichos factores de riesgo psicosociales de origen laboral, están generando alertas debido a su alta correlación con fenómenos como incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, así como accidentes fatales y no fatales.

En ese orden de ideas, dentro de los agentes estresantes, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico, o ciertas características del diseño de la tarea son algunos de los factores estudiados. Cooper, (1998, citado por Rodríguez y Rivas, (2011)). Así mismo, aspectos concernientes a la supervisión, destacan la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación. (Taris, Stoffelsen, Bakker, Schuafeli y van Dierendonck, (2002, citados por Rodríguez y Rivas, (2011)). Por lo anterior, son tales aspectos propios a la organización del trabajo, las relaciones interpersonales en el trabajo, algunas de las causas principales de la accidentabilidad laboral.

Teniendo en cuenta estas contingencias y causas de accidentabilidad; se puede pensar que algunos de estos riesgos y su efecto en el estrés por parte del colaborador, pueden estar vinculados con la interacción entre las personas y la percepción que de estas relaciones se puede llegar a tener. Algunos de ellos, son en especial, las relaciones entre supervisores o jefes y sus colaboradores y las relaciones entre pares, las cuales podrían llevar a causar estrés y por tanto,

presumiblemente, faltas de atención o desconcentración en especial. Por lo tanto, se aprecia que es favorable realizar intervenciones y que, a partir de ello, se pueda medir a largo plazo, los posibles cambios en la accidentabilidad laboral.

Adicional a esto, como ya se mencionó, tales tipos de riesgo tienen un porcentaje importante de incidencia en indicadores de rotación, ausentismo, enfermedad y, principalmente accidentabilidad; aspectos que se convierten en un gasto considerable para las organizaciones y de una importancia mayor, ya que podrían conllevar al malestar, desgaste y estrés o discomfort en las personas; fenómenos que afectan la calidad de vida del colaborador. De igual forma, estos riesgos pueden en el peor de los casos generar la pérdida de vidas.

De lo anterior surge la necesidad de investigar este fenómeno para poder generar oportunidades de mejora y programas de intervención a empresas pertenecientes a diferentes sectores. Para este caso, se busca evidenciar la problemática en una empresa del sector industrial textil, ubicada en la ciudad de Medellín. Abordar esta problemática, apremia en cuanto a los resultados de las diferentes mediciones de riesgo psicosocial de tal empresa; así como de los indicadores de accidentabilidad, dado que para ambos casos, accidentabilidad y riesgo psicosocial; se han presentado cifras no deseadas por las directivas. Por tanto, se buscará crear una propuesta de plan de intervención, de la que se esperaría que su implementación a futuro, permita medir los efectos de los factores psicosociales en la accidentabilidad en dicha organización.

Por ejemplo, Cortés, (2012), resume los efectos de estos riesgos psicosociales en la figura 1, a partir de la cual es importante destacar los efectos psicológicos, psicosomáticos y psicosociales entre los que se encuentran elementos que desgastan y afectan la calidad de vida del colaborador; sus estados anímicos; fatiga mental y física; aspectos estos que pueden estar relacionados con el estrés, las faltas de atención y, por tanto, en la accidentabilidad laboral. Esta

última, es descrita justamente por el autor como una consecuencia psicosocial de estos factores de riesgo.



Figura 1. Efectos de los factores de riesgo psicosociales sobre la salud. Fuente: Cortés, (2012). Pág. 620

Finalmente, y de acuerdo a estos aspectos, se puede evidenciar el grado de vínculo que tienen los variables personales en los efectos de este tipo de riesgos. Por tanto, suele ser complejo intervenir en dichos aspectos, los cuales provienen de diferentes fuentes: Ocasionalmente, están relacionados con el diseño y la concepción general de la empresa o como ya se ha mencionado, con las prácticas de clima y cultura, niveles de liderazgo, comunicación, prácticas de trabajo en equipo, entre otros. A partir de lo anterior, este trabajo de investigación pretende plantear una propuesta de intervención hacia estos últimos aspectos, los elementos interpersonales que pueden generar riesgo psicosocial. De acuerdo a lo anterior, y en especial refiriendo a las causas de la accidentabilidad y de los aspectos personales implicados en la accidentabilidad; las razones

anotadas, permiten justificar trabajar elementos de prevención favorecedora, que impliquen la intervención de los factores psicosociales contingentes a las altas tasas de accidentabilidad.

Ante tal idea, cabe revisar los estudios que se relacionan a continuación y que se acercan a la idea de identificar y prevenir la accidentabilidad a partir de las posibles causas psicosociales asociadas. Trabajos como: Análisis de la Siniestralidad en el Sistema de Riesgos Laborales Colombiano, Reflexiones desde la Academia; (Cuervo y Moreno, 2017); así como Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente (García, Luceño, Jaén, y Rubio, 2007) y finalmente; Accidentabilidad Laboral en el Sector de la Construcción: el caso del Distrito de Cartagena de Indias (Colombia), Periodo 2014-2016. (Bedoya, Severiche, Sierra y Osorio, 2018).

En este orden de ideas, se presentan a continuación algunas estadísticas en cuanto a accidentabilidad recientes. El Consejo Colombiano de Seguridad, indica que según cifras de la Organización Internacional del Trabajo; en el mundo, alrededor de 317 millones de personas son víctimas de accidentes de trabajo y más de 2.3 millones de personas mueren anualmente por accidentes o enfermedades laborales. Esto implica que, en el mundo, se asume un 4% del PIB global cada año como costo de la accidentabilidad laboral. (Consejo Colombiano de seguridad, 2018). La estadística de crecimiento del Sistema de Riesgos Laborales en Colombia muestra de tener aproximadamente 3.5 millones de trabajadores afiliados en el año 1994; se pasa a cerca de 9 millones hoy en día. No obstante, todos los esfuerzos por parte de la implementación de los sistemas de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, la accidentalidad laboral ha aumentado, pasando de 410.000 en el 2009 a 687.000 en el año 2014. (Consejo Colombiano de seguridad, 2018).

1.1 Descripción Del Problema.

Proteco SAS, es una lavandería Industrial del sector Textil, ubicada en la ciudad de Medellín y constituida hace 35 años. La compañía tiene por objeto social el acabado de productos textiles, además de la producción, elaboración, transformación, importación, exportación, confección de toda clase de artículos cuyas materias primas, sean tejidos planos o de punto, y productos afines o complementarios.

Actualmente la empresa se encuentra en proceso de implementación del SG-SST con 68% de avance, cuenta con acompañamiento de la ARL Sura y su nivel de riesgo es 3 y 4 debido al tipo de industria y en especial, a la manipulación de productos químicos y la presencia de una caldera dentro de las instalaciones. A pesar de ser una empresa pequeña, se presenta gran atención e intervención por parte de diferentes entidades, tales como ARL Sura, y Área metropolitana de Antioquia, debido a los diferentes riesgos químicos y físicos presentes.

Adicional a ello, en el transcurso del año 2018, se han incrementado los accidentes laborales, pasando de 1 accidente por año en promedio, a un total de 7 accidentes. Esta situación preocupa mucho a las directivas de la organización.

El líder del SGSST, ha realizado las respectivas investigaciones a dichos accidentes, teniendo como común denominador que los 7 accidentes ocurrieron por descuido del operario o del compañero de área.

Debido a lo anterior, se plantea entonces como problemática objeto de estudio del proyecto, generar una propuesta de intervención a nivel del impacto que puede tener el riesgo psicosocial en la accidentalidad de esta empresa.

1.1.1. Variables que afectan la problemática seleccionada

La variable independiente, concierne a una propuesta de intervención ante el riesgo psicosocial, relacionada con los posibles elementos del clima y cultura organizacional y sus efectos. Los mismos están relacionados entre otros con: la preocupación por la situación económica del país y la incertidumbre por el desempleo; las bajas de producción en la compañía que genera preocupación en los operarios; el nivel de liderazgo manejado por los cargos de mando; la falta de capacitación en los diferentes cargos y de claridad en los roles desempeñados; las demandas cuantitativas, exigencias y responsabilidades; la demanda por carga mental y la falta de reconocimiento y compensación.

La propuesta de capacitación que plantea este trabajo, va a tener presente los elementos relacionados con la inteligencia emocional, los estilos de liderazgo, las dificultades en el trabajo en equipo y en la comunicación.

Partiendo de lo anterior, la variable dependiente se plantea como la accidentabilidad laboral, cuya ocurrencia en la empresa Proteco SAS; es de un 3%, representado en los indicadores cuantitativos. Como bien es sabido, el manejo del estrés y de los diferentes factores intra laborales que afectan al ser humano, actúan de diferentes maneras, por lo que se presume su incidencia en la accidentalidad de la compañía.

Teniendo en cuenta que es probable que las cifras de accidentabilidad descendan al intervenir directamente ante las diferentes fuentes de riesgo psicosocial; este trabajo plantea el siguiente problema de investigación:

1.2. Formulación del Problema.

¿Cuál sería la mejor estrategia de intervención según el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa Proteco S.A.S.?

1.3. Hipótesis.

Realizar una intervención que disminuya el riesgo psicosocial en la empresa Proteco SAS; generará disminución de los niveles de accidentabilidad laboral, identificados en la empresa

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo general:

Plantear una propuesta de intervención que pretenda impactar los aspectos que generan riesgo psicosocial, de manera que se puedan presentar disminución en los niveles de accidentabilidad laboral en la empresa Proteco SAS.

2.2 Objetivos específicos:

Identificar los riesgos psicosociales intralaborales, presentes en la población trabajadora de la empresa PROTECO SAS.

Establecer la posible relación teórica entre la ocurrencia de los accidentes laborales en la organización, y los factores que pueden causar riesgo psicosocial y que se relacionan con la inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, manifiestas en los estilos de liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación.

Realizar una propuesta de intervención mediante capacitaciones en los aspectos que puedan incidir en los riesgos psicosociales.

2.3 Alcance de la investigación

Esta investigación pretende generar una propuesta de intervención en capacitación en aspectos como la inteligencia emocional, los estilos de liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación teniendo en cuenta su posible relación con el riesgo psicosocial para la empresa

PROTECO SAS.; de tal manera que, en el momento de la implementación de dicha capacitación, tales fuentes de riesgo psicosocial sean minimizados y, por tanto, mejorar la tasa de accidentalidad.

Debido al tiempo que cursa la Especialización en SST; no es posible llevar a cabo la propuesta que se deja planteada para intervenir en los riesgos psicosociales evidenciados y que como se ha mencionado, se presume pueden tener influencia en los niveles de accidentabilidad en la empresa PROTECO SAS. Por tanto, se invita a la compañía a generar el contacto respectivo con la Caja de Compensación COMFAMA, para adelantar tal proceso de manera prioritaria.

3. Justificación y delimitación de la Investigación

3.1 Justificación.

La empresa Proteco SAS, es una empresa que, como muchas en el sector industrial textil, presenta accidentabilidad y enfermedades profesionales. Dentro de los resultados de análisis de riesgos psicosociales, se ha evidenciado que el nivel de riesgo psicosocial se encuentra entre moderado y alto. De igual forma, el indicador de accidentabilidad de un 3%, corresponde a accidentes leves y que a pesar de las acciones en términos del programa de Seguridad y Salud en el trabajo no ha tenido decrecimiento en tal cifra. Por lo anterior, es posible pensar que puede existir una relación entre estas cifras de accidentabilidad y el riesgo psicosocial.

Por tanto, prevenir la accidentabilidad laboral en la empresa Proteco SAS, implicará realizar un análisis de los riesgos psicosociales existentes en la organización y su posible relación con las condiciones mentales propias al colaborador en el momento de accidentarse y llegar con ello a prevenir y lograr la meta accidentes cero.

Al respecto, para Tovalín y Rodríguez (2011, citados por Uribe, (2014)), indican que cuando el colaborador realiza su actividad laboral, percibe de manera consciente o no, los elementos que están relacionados con los factores psicosociales y ante esto, el trabajador genera mecanismos para enfrentar dicho entorno y sus fenómenos. Por tanto, es posible que se generen mecanismos favorecedores para el trabajador y; en el momento en que se equilibran los elementos correspondientes a la demanda laboral.

Lo anterior muestra la importancia de la intervención en tales riesgos, dado que, al no generarse dicho balance en estos atributos físicos relacionados con los estados atencionales, por ejemplo, y acorde a lo que plantea Gil (20132); puede generar una pérdida gradual o un desgaste de destrezas y habilidades, tanto físicas como psicológicas para el trabajador. De lo anterior se implica, que sea necesario generar estrategias que permitan el bienestar y regulen ciertos aspectos de la interacción humana, que permitan el decremento del discomfort por parte del trabajador.

Serían por tanto, diferentes las causas que se puede correlacionar con los accidentes de trabajo y que en especial puede tener que ver con la falta de concentración e inatención de parte del colaborador ante las recomendaciones o procesos en las diferentes industrias. Así como podrían existir relaciones de las tasas de enfermedad laboral con el estrés producido por elementos psicosociales propios al trabajo, se pretende conocer cómo los elementos propios al trabajo y al colaborador, planteados anteriormente por Cortés, (2012); se relacionan con la posibilidad de que una persona se accidente laboralmente.

En torno a los efectos de los riesgos psicosociales en el bienestar laboral, como mencionan Meseguer, Soler, y García, (2014); “el hecho de que en situaciones de estrés laboral similares, unas personas aumenten sus niveles de estrés y otras no, se suele atribuir a las variables individuales (recursos) por lo que se requiere analizar cuáles pueden actuar como mitigadores de las consecuencias”. (p. 1). Por tanto, se hace necesario apoyar a la población trabajadora con

capacitaciones que brinden herramientas que permeen positivamente las relaciones interpersonales que pueden generar estrés. Tales herramientas permitirían, por tanto, actuar como mitigadores de las consecuencias del riesgo psicosocial y en consecuencia, reducir la posibilidad de accidentes.

La exposición a los riesgos psicosociales, no deteriora necesariamente la salud, dado que el individuo puede manejar herramientas funcionales que le llevarán a manejar la situación laboral, y como consecuencia podrá modificar sus pensamientos o sus emociones, y por tanto, su comportamiento; elementos estos, que le facilitarán adaptarse dichas situaciones o a su entorno. Gil, (2012)

Por lo que se justifica que esta investigación se ocupe en revisar los efectos del estrés en el trabajo que devienen de las variables psicosociales, pueden producir accidentes laborales. Gil, (2012), también indica que no todo lo que se relaciona con lo psicosocial es negativo, pues se identifican también factores positivos (conservación y mejoramiento de la salud); en el ambiente de trabajo y que se relacionan con la salud del trabajador. Por lo tanto, gracias a la propuesta de intervención a plantearse, se pretende facilitar factores positivos que permitan que el trabajador tenga mejores patrones de interacción y de calidad de vida, y se convierta en actor activo del autocuidado y la prevención del riesgo psicosocial y en adición, se reduzcan los accidentes laborales. La idea fundamental subyacente es que la salud puede diferir no sólo por las situaciones sino también por la intervención de variables personales; dado que como establecen Meseguer, Soler, y García, (2014); “las características organizativas y del puesto de trabajo han ocupado una buena parte de la investigación, la mayoría de los determinantes individuales han sido tratados someramente, aunque recientemente se haya puesto cierta atención en ellos” (p. 1).

3.2 Delimitación

Proteco SAS, se encuentra ubicado en la Calle 79 # 52 d 61, Sector Centro de la Moda en el municipio de Medellín, departamento Antioquia.

Para generar estrategias que ayuden a disminuir los riesgos psicosociales que influyen en el nivel de accidentalidad de la compañía, se hace necesario dividir el trabajo en 2 partes, distribuidos de la siguiente manera:

Una primera parte se realizará de la mano de la Caja de Compensación Comfama, con la cual la gerencia ya inició proceso de solicitud de la actividad de evaluación de riesgo psicosocial y/o baterías del Ministerio de Protección Social, con la cual se obtendrán los resultados que se buscan, referentes a los factores que actualmente están afectando la población trabajadora. De acuerdo a este resultado, se determinará qué tan altos se encuentran los indicadores y si existe o no relación con respecto al nivel de accidentalidad que ha aumentado durante el año 2018; así como su incidencia en la salud física y mental de los trabajadores. A partir de lo anterior, se generará posteriormente, un informe detallado junto con la propuesta de plan de intervención para que la empresa evalúe la posibilidad de su aplicación como eje fundamental y adicional de su sistema de gestión.

Una segunda parte, será la entrega final del proyecto, en la que se detalla la propuesta de plan de intervención, la cual incluye talleres bajo metodología experiencial que incluye charlas y actividades andragógicas, las cuales se orientan especialmente a la capacitación de adultos.

Dichas charlas y actividades estarán destinadas a tratar temas como auto conocimiento emocional, lenguaje verbal y no verbal, gestión del conflicto, la inteligencia emocional, trabajo colaborativo, y estilos de liderazgo entre otros; e involucrarán a todo el personal, tanto administrativo como operativo, buscando que a futuro y una vez implementada, se generen

cambios y la disminución de los riesgos existentes y por ende del nivel de accidentalidad dentro de la organización.

3.3 Limitaciones.

Actualmente no se presentan limitaciones ante la propuesta a realizar; debido a que se está basando en el diagnóstico adelantado por la Caja de Compensación Comfama y cuenta con un aval teórico y técnico debido a las metodologías que lo sustentan y el alcance que pretende generar.

A futuro, si se presenta la propuesta, sería probable revisar posibles limitaciones como los aspectos económicos, horarios de la capacitación para que no se afecte la operación; así como la actitud y aceptación de los colaboradores hacia la misma; de manera que se sitúen los aprendizajes y por tanto, se generen los cambios comportamentales necesarios para que a largo plazo la tasa de accidentabilidad se vea mermada.

4. Marco de Referencia

4.1 Estado del arte

Al profundizar en la búsqueda teórica, base de datos y empírica, se pueden evidenciar investigaciones recientes que establecen alguna relación entre los riesgos psicosociales y aspectos como la accidentabilidad laboral, el estrés laboral, clima organizacional, mediciones y programas de vigilancia epidemiológica. Dentro de los estudios encontrados en algunas bases de datos, como scielo, redalyc, ebsco, google académico y de la misma Universidad ECCI, se encuentran investigaciones referentes a la correlación de estos fenómenos en varios sectores productivos del mercado. Algunos de éstos, describen programas de vigilancia epidemiológica, la relación con el

estrés laboral, la prevalencia de los mismos o trabajados por separado, relacionándolos a otros fenómenos del comportamiento humano.

Para el contexto organizacional, está el estudio de Osca, López, Bardera, Urien, Diez y Rubio (2014); que lleva como nombre Riesgos Psicosociales y Accidentabilidad Laboral: Investigación y Propuestas de Actuación; donde establecen que, ante los riesgos psicosociales emergentes, los accidentes de trabajo se han incrementado recién. En esta publicación se recoge la información de dos estudios más, que están dirigidos a la accidentabilidad laboral en soldados profesionales y a sectores de la construcción y la agricultura, que presentan altos niveles de riesgos. En este mismo estudio, se plantea el modelo Multipredictor del estrés-accidentabilidad laboral de Goldhenhar y Cols (2003), citados por Osca y Cols, (2014)). Este artículo presenta los resultados de algunas investigaciones que buscaron delimitar efectos de programas en seguridad basados en el cambio conductual; los cuales, han tenido resultados favorables en diferentes contextos como la minería, el transporte y la aviación (para una revisión, Grindle, Dickinson y Boettcher, 2000, citados por Osca y Cols, (2014)). No obstante, el meta-análisis de Tuncel, Lotlikar, Salem y Daraiseh (2006, citados por Osca y Cols, (2014), con 10.019 artículos, señala importantes problemas metodológicos pues sólo 13 cumplen los criterios para confirmar que sí habían sido eficaces para mejorar la seguridad.

De otra parte, Salas y Mejía, (2004), mencionan que los factores psicosociales que afectan a los colaboradores, tienen una amplia incidencia en la enfermedad profesional; no obstante, su relación con la accidentabilidad no había sido estudiada por motivos empresariales, pero sería valioso hacerlo, en especial orientándolo al elemento preventivo, eje fundamental de la Seguridad y Salud en el trabajo. En su artículo, se analizan cinco indicadores de factores de riesgos como son los sociales de nivel organizacional (liderazgo, comunicación y calidad, seguridad y medio ambiente); de nivel de rol (como el conflicto y la ambigüedad); psicosociales de nivel personal

(salud psicológica, satisfacción laboral, el burnout); de respuesta (respuesta de seguridad de la organización, y otras personas que rodean al colaborador) y, finalmente, los indicadores de riesgo de accidente, los cuales miden la exposición a riesgos y la probabilidad percibida de accidentes. Los resultados de este trabajo de investigación, establecen en efecto, la conexión entre el estrés, los microaccidentes y daños a la salud, así como un vínculo significativo entre tales accidentes menores y los conteos de accidentes, donde se establecen conclusiones en torno a la perspectiva preventiva. En especial, Salas y Mejía, (2004), refieren que el estrés o tensión se asocia principalmente a factores como el liderazgo, la comunicación, la ambigüedad de rol y a los indicadores de índole personal, expresados ante la exposición a la tensión extrapolados de problemas de salud psicológica, insatisfacción laboral, propensión al abandono o el síndrome de burnout. Este estudio, no obstante, no realizó la medición de accidentabilidad en ningún sector empresarial, sino que asoció la variable percepción de accidentabilidad laboral, es decir, la posible tensión percibida y la probabilidad de accidentes. Salas y Mejía, (2004).

Para García, Verdú y Zaragoza (2002), mediante su estudio Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales; se plantearon el objetivo de presentar un modelo de predicción de la siniestralidad laboral basado en datos empíricos de un conjunto de variables susceptibles de intervención. García y Cols, (2002). En este estudio realizado en Valencia, cuantificaron la importancia relativa de los aspectos relevantes en la prevención de que los accidentes laborales ocurran. Dentro de sus hallazgos, mencionan la necesidad de intervenir mediante la generación de variables como el clima de seguridad en la empresa, lo cual significa implicar a los colaboradores en las prácticas de prevención de accidentes. De igual forma García y Cols, (2002), establecen que es necesario realizar una intervención en las causas de estrés, teniendo en cuenta variables de la organización del trabajo.

Marsans y Fernández, (2006), en su trabajo *Percepción del riesgo, actitudes y conducta segura* de los agentes implicados en los accidentes laborales, indican que cuando se requiere revisar las razones de los accidentes de trabajo, era usual investigar los factores técnicos, como el uso inadecuado de los equipos o el incorrecto mantenimiento de instalaciones. Recientemente, se ha generado conciencia hacia el factor humano y el comportamiento que tiene un individuo en su entorno laboral. Por tanto, desde la psicología, abordan varios aspectos como la percepción del riesgo, las actitudes y las conductas seguras de los agentes implicados en los accidentes de trabajo y su influencia en la eficacia de la gestión de la prevención.

En Colombia, la búsqueda en bases de datos, generó la investigación denominada *Factores individuales asociados con accidentes laborales en trabajadores afiliados a dos Aseguradoras de Riesgo Profesionales de la ciudad de Medellín*. En este escrito, Molina, (2012); identifica los factores individuales y de la organización del trabajo relacionados con accidentes laborales del sector formal de la construcción. El tipo de estudio planteado para dar respuesta al objetivo es un estudio de casos y controles anidado en una cohorte. Para la definición de caso utilizaron dos casos de accidente laboral en el sector formal de la construcción en dos ARP de la ciudad de Medellín, ocurridos entre el primero de junio del 2012 y el 30 de junio del 2013 en la cohorte seleccionada. Así como en otros estudios, no se plantearon estrategias de intervención en este estudio.

Peña (2017), en su estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá, describe que el propósito de la investigación fue identificar cómo se relaciona la calidad de vida laboral con los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá. El diseño de la investigación corresponde a un estudio

descriptivo correlacional múltiple, dónde la selección de las empresas fue de tipo no probabilístico al igual que la muestra que estuvo compuesta por 279 personas, que cumplían con los criterios de inclusión: ser bachilleres y tener una antigüedad mínima de seis meses dentro de la empresa. Los instrumentos que se utilizaron fueron: la prueba PCVL, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y un protocolo diseñado para efectos de la presente investigación que evalúa la jornada laboral y la estabilidad laboral. El análisis de los resultados se realizó por medio del coeficiente de correlación por rangos de Spearman. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las dimensiones presentan correlaciones negativas débiles y correlaciones positivas débiles, sin desconocer que existieron dimensiones que no correlacionaron como lo son: demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo, días laborados, organizar el trabajo y antigüedad en el empleo actual. Estos hallazgos permitieron aceptar dos de las hipótesis planteadas, donde se resalta la importancia de la calidad de vida laboral dentro de las organizaciones.

Además, se encuentra el trabajo de investigación de Pérez, (2018) que describe el capital psicológico como variable moderadora en la relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral. El objetivo de esta investigación fue identificar los efectos de moderación del capital psicológico sobre la relación entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral. Se utilizó un diseño de investigación *expost-facto* transversal explicativo derivado de una estrategia asociativa. Participaron en el estudio 411 trabajadores colombianos con cargos de jefatura, profesionales y técnicos. El modelo conceptual propuesto se sometió a prueba a través de análisis de regresión lineal y ecuaciones estructurales. Los resultados evidencian que el capital psicológico actúa como moderador en la relación entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral.

En la búsqueda de más estudios, publicaciones y trabajos de grado, se logró establecer en la base de datos de la Universidad ECCI, los siguientes trabajos:

Para Fernández (2016), a través del trabajo de grado Diagnóstico del clima organizacional asociado como factor de riesgo psicosocial de la campaña Vodafone en la empresa Estrategias Contact Center Unisono Call Center, Bogotá D.C; en el cual manifiesta que en estos Call Center se han centrado en la productividad y alcance de metas e indicadores dejando olvidado al empleado, quien está teniendo una serie de molestias ligadas al clima organizacional que pueden conllevar a desarrollar factores de riesgo psicosocial. Con el objetivo de determinar los posibles riesgos psicosociales se realizó la aplicación de encuestas enfocadas a las dimensiones de clima organizacional propuestas por Rensis Likert y de igual manera su escala de evaluación de la cual se obtienen los posibles factores de riesgo psicosocial y que fueron aplicadas a todos los trabajadores que laboran en el Call Center.

Se encuentra el trabajo de grado de Ahumada (2016), denominado Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa Proteger IPS 2016 en el cual se realizó el planteamiento del problema en temas de riesgo psicosocial y se describió brevemente el mismo, además, se describió el marco referencial manejado en la investigación y finalmente, la metodología a utilizar para realizar este diagnóstico.

De acuerdo a Díaz (2016), en su trabajo de grado Síndrome de Burnout, un riesgo psicosocial en los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá D.C, este establece cuáles son las características personales y sociales de los conductores del sistema Integrado de transporte Público de la Ciudad de Bogotá con el fin de determinar cuáles de ellas están relacionadas con las manifestaciones del Síndrome de Burnout. Esto lo realiza por medio de encuestas aplicadas, herramientas estadísticas, seguidamente se hicieron el análisis descriptivo, el análisis de conglomerado para determinar la caracterización que hay entre los conductores del

sistema Integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá y modelo estadístico de regresión logística ordinal para determinar que variables socioeconómicas están relacionados con las manifestaciones del síndrome de Burnout.

Para Rodríguez (2017), en su trabajo de grado Análisis de causas del riesgo psicosocial que afecta a cajeros de la oficina Bancolombia de la sucursal calle 79 en el horario extendido en Bogotá, logra determinar a través de las baterías psicosociales, sesiones grupales e individuales, capacitaciones, charlas y presentación de informes correspondientes, que el programa de vigilancia epidemiológico (PVE) establecido para esta oficina bancaria y de acuerdo a los indicadores de gestión, el PVE alcanza buenos resultados en su horario normal de atención al público, pero que presenta dificultades de implementación en el horario extendido (4:00 pm – 7:30 pm) llegando a una conclusión que la carga y el estrés laboral son mayores en este rango horario.

En el trabajo de grado de Medición del riesgo psicosocial en los docentes en el colegio Jesús maestro ubicado en la localidad de Fontibón de la autoría de Espinel (2017), expone que el proyecto es un proceso investigativo que tiene como propósito realizar la medición del riesgo psicosocial en los docentes de la institución educativa. La metodología de la investigación es descriptiva en la cual se realiza una descripción de las características de una población, situación o área de interés. En el cual el grupo de trabajo aplicara la encuesta para posteriormente proceder a identificar el nivel de exposición al riesgo psicosocial en el que están los docentes.

Las investigaciones referenciadas, denotan que, aunque en algunas de ellas se han establecido bases de modelos multicausales que describen la incidencia entre los riesgos psicosociales y la accidentabilidad; pocas específica y recientemente, se han dedicado a establecer la eficiencia plausible de programas de intervención en los primeros, buscando establecer algún tipo de efecto en los segundos. En nuestro país son escasas dichas propuestas y en vista de los avances que la

psicología organizacional y la seguridad y la salud laboral plantean, se pretende por tanto, aportar en torno a este vacío mediante esta investigación, la cual pretende generar la propuesta de un programa de capacitación que tenga como lo referente al colaborador y su manera de afrontar las diferentes circunstancias que conllevan al factor de riesgo psicosocial en la organización, de tal manera, que le sea factible generar estrategias de afrontamiento que permitan posiblemente reducir la tasa de accidentabilidad.

4.2 Marco Teórico.

Los riesgos Psicosociales son factores que influyen de manera considerable en el comportamiento de la población trabajadora, con la probabilidad de que pueden afectar negativamente las áreas psicológica, física y social del colaborador. Sin duda alguna, las exigencias del mercado actual, aunado a la internacionalización de los negocios y al gran auge por competir con empresas extranjeras, el contrabando, y miles de negocios que trabajan bajo la ilegalidad para ofrecer mejores costos, obligan a las organizaciones a generar o extremar sus jornadas de trabajo, sistemas de producción y/o servicios para poder estar a la vanguardia de las exigencias actuales. La Organización Internacional del Trabajo, define los riesgos psicosociales como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (OIT, 2013, p. 1).

De acuerdo a lo anterior, es válido afirmar que los riesgos psicosociales se evidencian en cualquier tipo de organización, independiente de su actividad económica, es decir, donde existan seres humanos desempeñando alguna labor, existirán riesgos psicosociales. Claro está que el nivel de afectación de una u otra, varía totalmente de acuerdo a las actividades desempeñadas y de conceptos tan importantes como la cultura y el clima organizacional.

De acuerdo con la Resolución 2646 de 2008, es obligación de las empresas, realizar una valoración del riesgo psicosocial al que pueden estar expuestos los trabajadores en función de sus

labores. Esta situación obliga a las empresas a incluir este componente dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo a partir de su matriz de riesgos. Este factor es primordial para el tema de investigación del que se ocupa este trabajo, ya que obliga a las compañías a investigar cuales son los principales riesgos psicosociales y sus posibles efectos, a con el fin particularmente para esta investigación de establecer si tienen o no incidencia en el nivel de accidentalidad.

En términos de su definición y delimitación y, de acuerdo con la Organización Mundial del Trabajo, (2013), algunos de los principales riesgos psicosociales se pueden resumir en la siguiente tabla:

Tabla 1 Factores de Riesgos Psicosociales

Factores de Riesgos Psicosociales
Factores del entorno y del puesto de trabajo
Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas)
Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo
Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica
Falta de autonomía y control en la realización de tareas
Ritmo de trabajo elevado
Falta de claridad en las funciones
Factores organizativos
Supervisión y estilos de dirección inadecuados
Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo
Falta de apoyo social

Clima y cultura organizativa

Ausencia de cultura de prevención de riesgos

Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo

Discriminación

Relaciones en el trabajo

Acoso sexual

Acoso laboral o mobbing

Violencia laboral

Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional

Inseguridad sobre el futuro en la empresa

Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera

Carga total de trabajo

Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales

Descanso insuficiente

Tabla 1. Factores de Riesgo psicosocial. Fuente: Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. 2013., (p. 2).

De acuerdo a Gil (2012), Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o deterioro en las características de la tarea, de la organización, del empleo y de la organización del tiempo de trabajo.

Aunado a esta idea, existe una clasificación realizada por la OIT, que divide los factores psicosociales en Factores de la Organización y Factores Humanos. En la gráfica a continuación,

figura 2; se muestra dicha clasificación; la que muestra factores de la organización de un lado y los factores humanos del otro:

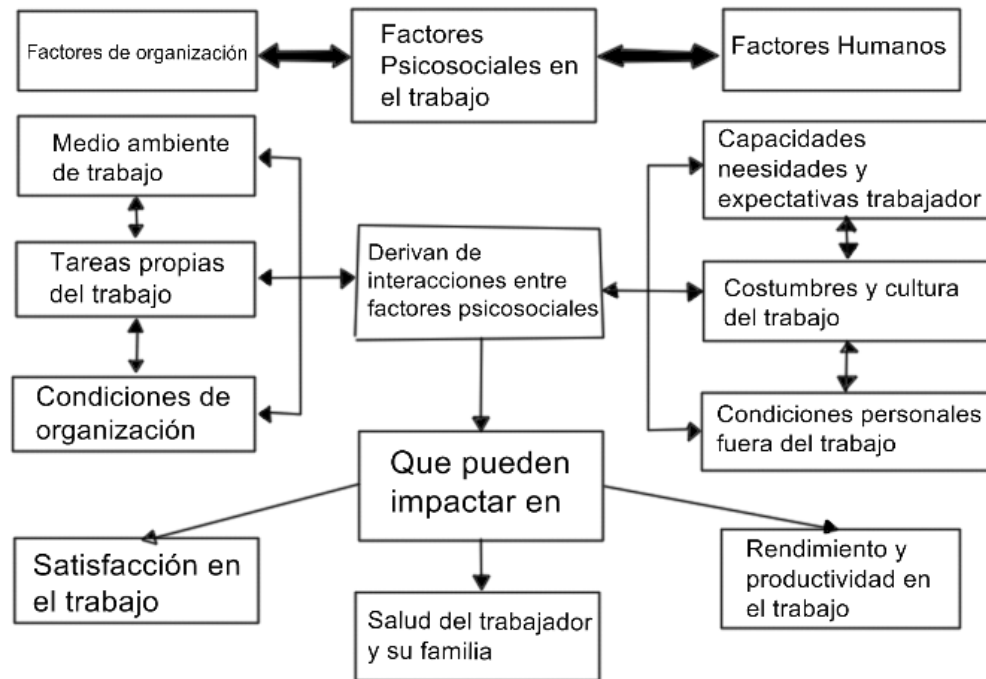


Figura 2. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT. Tomado de Uribe, (2014). Pág. 17

Dentro de los factores organizacionales; se encuentran aspectos como el clima y la cultura organizacional, los estilos de liderazgo, la organización y las condiciones del trabajo y la calidad de la vida laboral. Se va a detallar especialmente en el clima y la cultura, en especial en los estilos de liderazgo, ya que se considera que es el aspecto más favorable para realizar intervenciones que permitan disminuir las afectaciones ante estos riesgos:

En cuanto al clima y la cultura organizacional, se puede decir que la primera implica características como los valores, las actitudes y sentimientos percibidos por las personas sobre la

empresa. Este fenómeno, sería resultado de la interacción entre: los factores personales e individuales; las condiciones externas que provee la empresa y las expectativas que se generan a partir de esta relación. Álvarez (1992 citados por Cardona y Zambrano (2014)). Por su parte, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores comprender y asimilar a su manera, el significado del contexto en el sitio y de todas las variables del trabajo (Schneider y Reichers, 1983, citados por Uribe, (2014)). Tales son aspectos que no se pueden desligar del ser humano en su interacción laboral, y que generan gran influencia en el desempeño del trabajador y por tanto, posiblemente en su salud y posibilidad de accidentabilidad; como ya se ha descrito.

Relacionados con la cultura y el clima organizacional, se encuentran los estilos de liderazgo, los cuales influyen en gran medida en la satisfacción del trabajador; debido a que se relacionan con esta importante interacción en la que predominan prácticas propias a la interacción, el poder o no delegar, los estilos comunicativos, etc; los cuales son permeados por la interpretación del colaborador. Dentro de las políticas de gestión del talento humano de la actualidad, es imperativo el implementar estilos de liderazgo orientados al desarrollo de los trabajadores, lo que genere que estos muestren el potencial deseado por la organización y es en aspectos como estos que se busca intervenir en la empresa seleccionada para este estudio.

De acuerdo a Gil (2012), otros aspectos relacionados con el origen de la actividad laboral, y que pueden ocasionar los efectos mencionados son:

Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.

Adicional a esto, se presenta la alta carga de trabajo, o la inadecuada distribución del mismo debido a las reducciones de la planta de personal; aspectos generados posiblemente como

consecuencia de las condiciones económicas, así como a directrices organizacionales y los cuales son muy comunes en los entornos laborales. En especial, estos conciernen a los turnos de trabajo o la inestabilidad laboral, relacionada a las nuevas modalidades contractuales o con jornadas parciales (Díaz, Moreno, Garrosa y Sebastián, 2011; Moreno et al., 2005).

Así mismos, la EU-OSHA (2010 citado por Moreno, et al. (2013)), otros elementos complejos de esta categoría de riesgos psicosociales, el manejo o vigilancia de dinero; el trato con público, la educación o los trabajos en los que se realiza inspección o se ejerza autoridad.

Gil (2012), plantea otros elementos del trabajo que configuran posibles riesgos psicosociales, entre estas las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, tamaño, etc.

En este mismo orden de ideas y continuando con los planteamientos de estos autores, se pueden encontrar factores psicosociales relacionados con los factores humanos, los cuales están relacionados con la manera en que las personas leen la realidad organizacional, así como las prácticas de la empresa y si el trato es justo para ellos o no. Dentro de estos, uno muy importante es la satisfacción laboral, relacionada con la motivación y el compromiso. Estos factores, aunque relacionados en cierta medida con los anteriores, estarían enmarcados en las necesidades y expectativas de los colaboradores.

Según Spector, 1985; citados por Moreno, et al. (2013)), la satisfacción laboral corresponde a las percepciones y sentimientos experimentados por el individuo con relación a su labor y a diferentes aspectos del mismo. Esta se relaciona con la motivación y el compromiso organizacional: según con Galicia, Ortiz, Loli, Valera y Quintana, (2008 citados por Uribe, (2014)), estas condiciones del ser humano establecerían la capacidad para realizar adecuadamente

el trabajo y alcanzar objetivos organizacionales, la permanencia en la organización y cómo las personas se involucran con su labor. Gurrola (2011, citado por Uribe, (2014)).

Gil (2012), también destaca los riesgos psicosociales emergentes y los agrupa en cinco áreas, las cuales se resumen en la tabla a continuación:

Tabla 2. Riesgos psicosociales emergentes.

RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES	
Nuevas formas de contratación	Nuevos tipos de contratos precarios, producción ajustada, subcontratación; tareas peligrosas con menor capacitación. Falta de estabilidad laboral.
Envejecimiento de la población laboral activa	Sumado al retraso en la edad de jubilación.
Intensificación del trabajo	Manejo de mayores cantidades de información, carga laboral y presión; en ámbitos muy competitivos, sin remuneración acorde.
Fuertes exigencias emocionales	Aunado al acoso psicológico.
Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal	A causa de las condiciones contractuales, de sobrecarga y salariales mencionadas.

Tabla 2. Riesgos psicosociales emergentes. Fuente: Gil (2012)

A partir de este aparte teórico se muestra a continuación la necesidad de intervenir en los aspectos organizacionales y humanos, dando cuenta de la necesidad de generar adecuados planes de intervención; toda cuenta que el impacto de estos elementos puede estar involucrado con la accidentabilidad laboral. No obstante, para este trabajo se hace importante explorar en mayor detalle los aspectos humanos, en la presunción de que estos factores estarían relacionados

principalmente con los niveles de accidentabilidad y que son los que primariamente se hacen objeto de intervención de la propuesta que se presentará.

Al buscar relacionar los riesgos psicosociales con la accidentabilidad laboral; Osca y Cols, (2013), presentan el Modelo multipredictor del estrés-accidentabilidad laboral de Goldenhar; el cual categoriza los antecedentes de los riesgos psicosociales en categorías: La primera de antecedentes son las características del puesto de trabajo que incluye aspectos como las características del trabajo, la autonomía, entre otras. La segunda se refiere a las variables organizacionales, algunas ya mencionadas en definiciones anteriores en este escrito, como los son el clima de seguridad, la formación, el apoyo, etc. La tercera comprende elementos propios a la organización de la tarea y equipos de protección que analizan las horas de exposición a condiciones nocivas. Finalmente, en la cuarta categoría aparecen variables control, como el tiempo trabajando en el sector, la edad y el sexo de los trabajadores.

Este modelo multicausal, explica que estos antecedentes podrían “ejercer influencia en la aparición de síntomas físicos y psicológicos y, a la vez que estos síntomas, pueden actuar como mediadores entre los antecedentes y los accidentes/incidentes laborales”, Osca y Cols, (2013).

Ante los elementos teóricos presentados, se presupone que las estrategias que se deben formar para el control de esos riesgos deben generarse a partir de la formación del SER que remite a la idoneidad en la producción y reproducción de relaciones humanas, buscando trabajar tanto aspectos individuales (formas de pensar, ver y sentir) como colectivos (comportamientos, conductas, clima organizacional). A partir de lo anterior, se esperaría generar resultados para las personas en su cotidianidad partiendo de la aceptación y reconocimiento de sí mismo, de sus emociones y toma de decisiones, llevando a una mejor consecución y aplicación los aprendizajes obtenidos; además de retroalimentar de manera positiva la construcción relacional que se recrea

en los ambientes más próximos sociales e interpersonales ya sea de pareja, familiares o laborales aportando a este último, un ambiente de trabajo sano y confortable para el desarrollo de la labor diaria. Todas estas estrategias están enfocadas a la reducción del discomfort y por ende, de la posible reducción de los accidentes laborales.

Por lo anteriormente mencionando, la seguridad y salud en el trabajo como alternativa de solución, pretende mejorar y mantener la calidad de vida y salud de los trabajadores, procurando aumentar la productividad y eficacia de las empresas; lo que hace necesario precisamente, intervenir en tales aspectos destacadas anteriormente.

4.3 Marco Histórico

Proteco SAS es una lavandería industrial creada desde el año 1982, en el sector Centro de la moda en Itagüí, Antioquia. Fue creada por 2 empresarios del sector textil, como respuesta a la necesidad de tener el servicio de acabado de productos textiles para su línea principal de negocios.

La organización inicia su producción con algunas lavadoras industriales, y con el pasar de los años adquirió la restante maquinaria con que cuentan actualmente; desde calderas hasta lavadoras industriales y una máquina láser. De igual forma incorporaron a su estructura un pequeño laboratorio, en el cual, manejan todos los químicos necesarios para su producción. Tal laboratorio a la fecha, cuenta con los permisos pertinentes por parte de las diferentes entidades vigilantes.

En el año 2015, se intentó dar inicio a la creación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, pero se fracasó en el intento, debido a que los propietarios de la compañía consideraban que este montaje requería de una inversión muy alta y en su momento tan solo se

realizaron los elementos básicos requeridos en los planes iniciales de salud ocupacional. Fue solo hasta el año 2017, que se inició el montaje del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, contando con el acompañamiento de la ARL Sura.

De acuerdo a los registros suministrados, la compañía ha presentado en promedio 1 accidente laboral por año, pero como se mencionó anteriormente, durante el transcurso del año 2018, se han presentado 5 accidentes; cifra ésta que disparó el indicador de accidentalidad y por supuesto, la alarma para la gerencia de la compañía. Por lo anterior, esta investigación, ha sido favorablemente recibida, con el fin de establecer si existe o no relación de los aspectos psicosociales en los trabajadores con respecto a esta accidentalidad y por tanto, la consiguiente propuesta de intervención.

Con respecto a la historia de los riesgos psicosociales, de acuerdo con Moreno (2011), los factores psicosociales en el trabajo tienen origen investigativos recientes, a partir del último cuarto de siglo XX. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. (p.7)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) fue creada para supervisar problemas sociales universales para la realización de un trabajo digno. En el año de 1950, la oficina del Servicio de Seguridad e Higiene del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, comenzó a ocuparse de un fenómeno en expansión llamado “entorno psicosocial”. Ante esto, se crea un comité mixto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la OIT para iniciar acciones referentes a este fenómeno y que se establecieron inicialmente en términos de medicina del trabajo. Uribe, (2014).

A partir de finales de los 60's y comienzos de los 70's, y según lo que indican Delgado y Vanegas (2013), se siguió avanzando en el análisis macro de la organización y sus fenómenos sociales, por lo que se empiezan a modificar los alcances de la psicología organizacional; la cual debe tener como propósito central el ocuparse en entender el comportamiento humano al interior de las empresas y cómo, gracias a este entendimiento, fortalecer el bienestar de las personas.

De acuerdo con lo anterior, se puede referir que este tema de investigación no es nuevo. No obstante, en las empresas no se ha prestado mayor importancia hacia esta problemática, en especial dado que como se mostraba en el estado del arte, no han sido mayores los esfuerzos para relacionar esta problemática con la posibilidad de prevenir accidentes laborales mediante la intervención puntual en aquellos factores psicosociales que afectan el bienestar de las personas.

4.4 Marco Legal:

El marco legal bajo el cual se reglamenta esta investigación se esquematiza en la tabla 2 a continuación:

Tabla 3 Marco legal

Normatividad	Reglamenta	General	Específico al proyecto
Ley 9 de 1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Encargado de la protección y prevención de diferentes ítems como el medio ambiente, controles sanitarios, controles higiénicos, trabajadores de la salud, entre otros	<p>De la organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo</p> <p>Artículo 111.- En todo lugar de trabajo se establecerá un programa de Salud Ocupacional</p> <p>Artículo 125.- Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. Tales programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica.</p>

Decreto 614 de 1984	Por la cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Determina la base para la organización y administración de la salud ocupacional en el país, siendo su principal objetivo prevenir, proteger, identificar, evaluar, eliminar o controlar, agentes nocivos para la salud integral del trabajador, recalando el termino de los riesgos Psicosociales.	<p>Artículo 2. Objeto de la salud ocupacional. Las actividades de salud ocupacional tienen por objeto:</p> <p>c) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.</p> <p>Artículo 30: Los programas de Salud Ocupacional de las empresas deberán contener las actividades que resulten de los siguientes contenidos mínimos:</p> <p>El subprograma de Medicina preventiva</p> <p>El subprograma de Medicina del Trabajo</p> <p>El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial</p> <p>Funcionamiento del comité de Medicina, higiene y seguridad industrial de la empresa</p>
Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional, que deben desarrollar los empleadores en el país.	<p>Artículo 10. Los subprogramas de medicina Preventiva y de trabajo tienen como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales: ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones de trabajo psico-fisiológicas y manteniéndolo en actitud de producción de trabajo.</p> <p>Las principales actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo son:</p> <p>1. Realizar exámenes médicos, clínicos y paraclínicos para admisión, ubicación según actitudes, periódicos ocupacionales, cambios de ocupación, reingreso al trabajo, retiro y otras situaciones que alteren o puedan traducirse en riesgo para la salud de los trabajadores.</p> <p>Literal 12. Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generales por los riesgos psicosociales.</p> <p>Artículo 11. El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se</p>

			<p>originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores.</p> <p>Literal 2. Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general.</p>
Decreto Ley 1295 de 1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	<p>El Sistema General de Riesgos Laborales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollen.</p> <p>El Sistema General de Riesgos Laborales establecido en este decreto forma parte del Sistema Seguridad Social Integral, establecido en la Ley 100 de 1993.</p>	<p>Artículo 2. Objetivos del sistema general de riesgos profesionales. El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos:</p> <p>a. 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.</p>
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos	Su objetivo es definir, prevenir, corregir y sancionar toda forma de agresión o vejamen que atente contra la dignidad humana,	Todo el articulado.

	en el marco de las relaciones de trabajo	dentro del contexto laboral.	
Resolución 2646 de 2008	Por la cual se establece 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.	A su vez logra considerar y entrelazar las definiciones propuestas por las siguientes normas, las cuales previamente fueron nombradas: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 614 de 1984 - Resolución 1016 de 1989 - Decreto 1832 de 1994. 	Todo el articulado.
Resolución 652 de 2012	Por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan disposiciones.		Artículo 12. Responsabilidad de las Administradoras de riesgos laborales. Con base en la información disponible en las entidades públicas o empresas privadas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores de riesgos psicosociales.
Decreto 1477 de 2014	Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.	Regula, actualiza y expide la tabla de enfermedades laborales, denotando la importancia de los riesgos laborales en: <p style="text-align: center;">Agentes psicosociales:</p>	Todo el articulado

De las demás enfermedades que se puedan generar por medio de estos agentes que afecten la salud física o mental de los trabajadores.

Tabla 3. Marco Legal del estudio. Fuente: Elaboración propia.

4.5 Marco Metodológico

Diseño

El alcance de esta investigación es cuantitativo descriptivo no experimental; en vista de que se realiza la descripción de las variables; a saber, la estrategia para disminuir las causas más frecuentes de discomfort o riesgo psicosocial, que pueden llevar a que se disminuyan los comportamientos inseguros relacionados con la accidentalidad laboral dentro de la empresa PROTECO SAS.

Este enfoque es cuantitativo, cuya base es el positivismo lógico como paradigma. El mismo, busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los aspectos subjetivos de los individuos; orientado a la comprensión, confirmatorio, reduccionista, inferencial e hipotético deductivo. Es un método fiable a partir de datos sólidos y repetibles en otras situaciones; asumiendo una realidad estable y permanente y por tanto, generalizable a estudio de casos múltiples. Ricoy (2006)

Se trata de un estudio descriptivo, dado que se pretende indicar como son y cómo se comportan determinados fenómenos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010); se trata de estudios donde se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier fenómeno sujeto a análisis. El mismo se basa en el paradigma positivista cuantitativo, partiendo del estudio de una realidad de manera racional, objetiva y que se basa en lo observable,

manipulable y verificable (Cuenya y Ruetti, 2010, citados por Ramos, 2015). A partir de los datos recogidos por la Batería de Riesgo psicosocial, para esta investigación, se buscará proponer un plan de intervención que lleve a la posibilidad de generar la posible disminución de los comportamientos inseguros relacionados a los riesgos psicosociales; los cuales a su vez, suelen asociarse a los índices de accidentabilidad.

Procedimiento:

El trabajo de investigación llevado a cabo en la empresa Protecto S.A.S.; ha presentado las siguientes fases: Se inicia con el diagnóstico que se levantó a partir de la evaluación a los colaboradores de la empresa, por parte de la Caja de Compensación Comfama. Para ello, aplicaron la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Posteriormente, y contando con el consentimiento informado de los participantes sobre el manejo de la información; se solicitó autorización de la gerencia para utilizar los datos con ánimo de que los estudiantes de la Especialización en Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, recopilaran la información pertinente en orden de evidenciar las puntuaciones de riesgo intrapsicosocial y a partir de esto, plantear la propuesta de intervención que ocupa este trabajo.

Como tercer momento, se analizaron los datos generados a partir de la encuesta en los cuales se encontró riesgo alto en algunos dominios que están relacionados con los estilos de liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, la relación con colaboradores, las demandas emocionales y las demandas de la jornada de trabajo.

A partir de esto, se realiza la búsqueda teórica, lo cual corrobora que es relevante crear planes de capacitación basados en aspectos el mejoramiento del Clima Organizacional y el fortalecimiento de Habilidades Blandas.

Se genera como aspecto final, la creación de dicha propuesta, teniendo en cuenta sus aspectos teóricos y metodológicos. La misma se recoge en los anexos a este trabajo.

Población:

Se contó con la participación de 28 colaboradores (mujeres y hombres), de la compañía PROTECO S.A.S; con antigüedad de entre 8 meses y 35 años; denotando esto que las personas tienen tiempos bastante disímiles en su permanencia en la organización. Las mismas, han tenido accidentes o incidentes de trabajo en los últimos 2 años. De esta muestra, los colaboradores pertenecen a cargos operativos.

Instrumento:

Para el diagnóstico de la exposición de los colaboradores a los factores de riesgo, la Caja de Compensación Comfama; utilizó la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; el cual es el principal instrumento a utilizar con el propósito de evaluar las condiciones laborales, adaptado precisamente al contexto del país, creado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010). Dicha Batería, evalúa los elementos intra laborales resumidos a continuación en la tabla 4:

Tabla 4. Condiciones Intralaborales medidas por la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

CONDICIONES INTRALABORALES	
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas; demandas de carga mental, emocionales; exigencias de responsabilidad del cargo; demandas ambientales y de esfuerzo físico, de la jornada de trabajo; consistencia del rol; Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral.
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.

La tabla 4 muestra las principales condiciones intralaborales evaluadas por la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010. (Pág. 21)

A partir del diagnóstico encontrado en esta escala, se creará un programa de intervención destinado a mitigar los efectos de los riesgos psicosociales relacionados con los efectos que los factores intralaborales pueden tener en el colaborador. Se espera que dicho programa se pueda aplicar a futuro si se cuenta con el apoyo financiero, con el objetivo principal de llegar a un indicador de accidentabilidad 0 en la organización PROTECO SAS.

Limitaciones:

Este trabajo no presenta limitaciones éticas o legales, en términos que la aplicación de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; instrumento creado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010); hace parte de la reglamentación pertinente en torno a los programas de Seguridad y Salud en el trabajo. Como ya se mencionó, este instrumento es adecuado al propósito de evaluar las condiciones laborales de las personas en nuestro país, pertenecientes a todos los sectores empresariales.

Por parte de la empresa, no se tuvo de igual forma, ninguna limitación para la aplicación de la batería, dado que las personas fueron informadas y se les explicaron las razones de dicho

instrumento, sus objetivos y beneficios a corto y largo plazo; como parte de las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. Dichas personas realizaron de igual forma, la aprobación de la aplicación y como consta en el anexo 2, firmaron los consentimientos informados respectivos.

Se espera, que para dar continuidad a esta propuesta de investigación, se sopesa la posible limitante económica que se aprecia para el desarrollo de la propuesta de capacitación; toda cuenta que las capacitaciones brindadas por la ARL SURA, se consideran no abarcadoras en cuanto a dos aspectos importantes de la propuesta de capacitación: el primero, los contenidos temáticos y el segundo los aspectos metodológicos para cubrir las demandas de la intervención. Tales aspectos se describen en el anexo 3; el cual comprende dicha propuesta.

Los aspectos anteriormente descritos, podrían, por tanto, hacer necesario contratar un servicio de capacitación externo.

Instrumento

El instrumento de medición aplicado por la Caja de Compensación COMFAMA, se trata del único instrumento válido para tal ejercicio y realizado por el Ministerio de la Protección Social, (2010). La misma, cuenta con los siguientes apartes:

Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).

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

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

Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010, citados en Ministerio de la Protección Social. (2010))

Como se ha venido indicando, para este estudio, tan solo se va a tener en cuenta los resultados de dicha batería, en relación a los factores psicosociales intralaborales. Lo anterior, dado que la propuesta de intervención se orienta a intervenir en los aspectos relacionados con la cultura organizacional como la inteligencia emocional, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo, como medidas inmediatas partiendo de los resultados obtenidos, que identificaron dichas áreas de importante atención. Se presume que la propuesta de intervención genere la presencia de factores protectores que generen por consiguiente la disminución de comportamientos inadecuados en los colaboradores y en consecuencia, la disminución de la tasa de accidentabilidad.

Los apartes de la batería se aplicaron en su totalidad a los colaboradores de la organización. A continuación, se resumen los principales resultados de la evaluación:

5. Resultados

Descripción sociodemográfica

En la figura 3, se resume gráficamente los elementos propios a género y edad de los participantes.

Figura 3. Discriminación de los participantes por género.

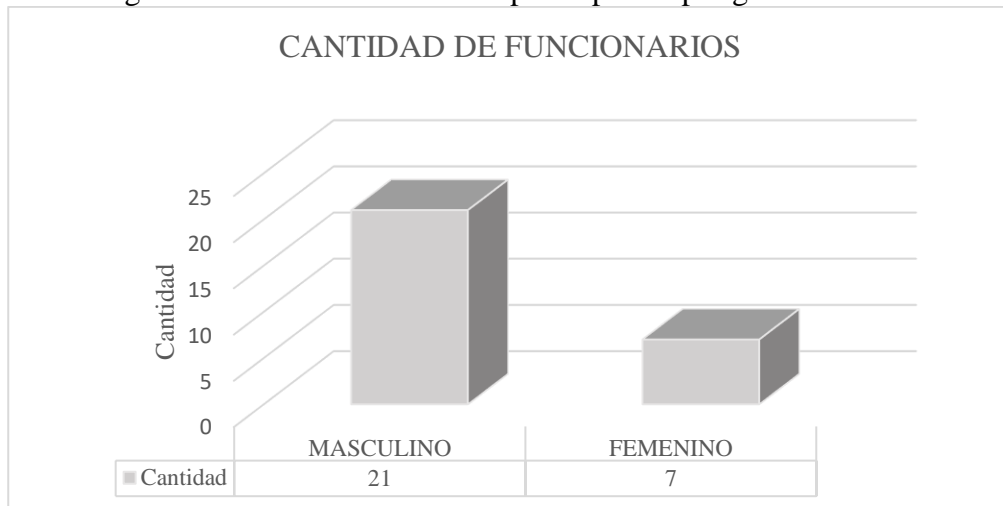


Figura 3. Discriminación de los participantes por género. Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4; se discrimina a continuación la edad de los participantes por rangos.

Figura 4. Rango de edades de los funcionarios de PROTECO S.A.S

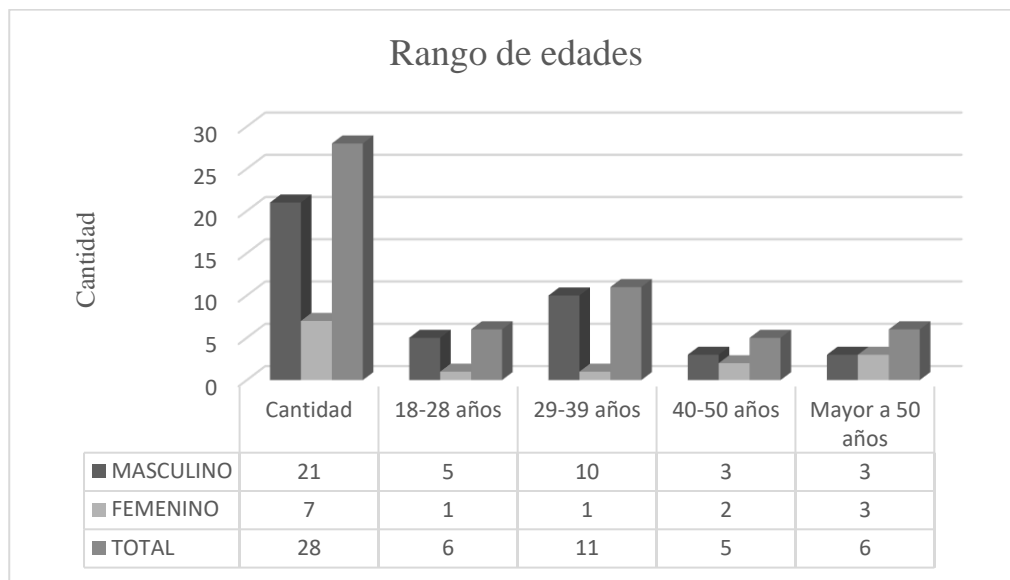


Figura 4. Rangos de edad de los participantes Fuente: Elaboración propia.

Dentro del perfil sociodemográfico de los colaboradores a los que se aplicó el instrumento representan en total 28 empleados, de los cuales 3 son administrativos y 25 del área producción. Del total de la población 7 es personal femenino y 21 es personal masculino. La figura 5 detalla estas cifras.

Figura 5. Discriminación de los cargos y áreas de los colaboradores.

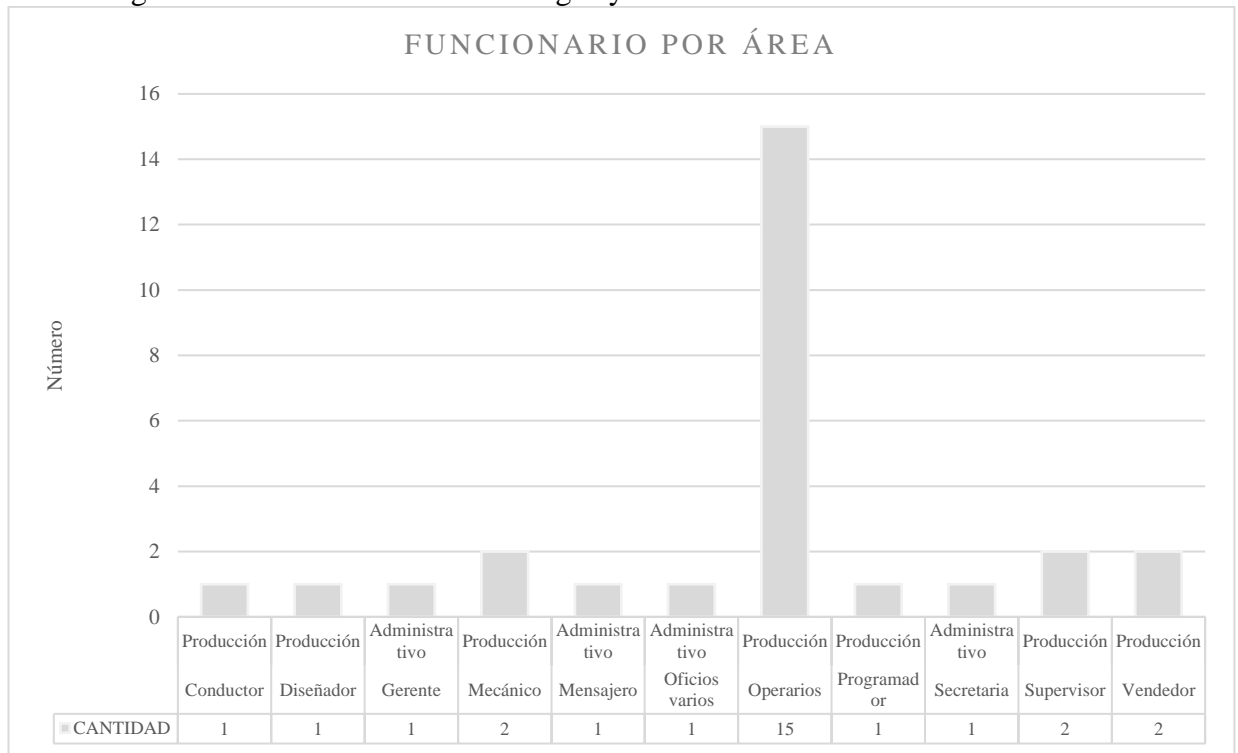


Figura 5. Discriminación de los cargos y áreas de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia.

Resultados finales

A continuación, se describen los resultados a nivel cuantitativo y cualitativo:

Resultados y análisis de las condiciones intralaborales.

En las siguientes tablas, se muestran los resultados obtenidos de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010); a los trabajadores de la empresa PROTECO SAS, frente a:

1. Dominio de liderazgo y relaciones sociales se explican a continuación en la tabla 5:

Tabla 5 Resultados dominio de liderazgo y relaciones sociales.

DIMENSIÓN	PUNTAJE DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Características del liderazgo	45,3	Riesgo Alto
Relaciones sociales en el trabajo	36,1	Riesgo Alto
Retroalimentación del desempeño	18,5	Riesgo bajo
Relación con los colaboradores	26,1	Riesgo medio
PUNTAJE FINAL DEL DOMINIO LIDERAZGO Y	31,5	Riesgo medio

RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Tabla 5. Explica los resultados de la batería de riesgos del Ministerio de Protección social (2010); del dominio Liderazgo y Relaciones Interpersonales. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas en este dominio: implican que se presenta un riesgo alto presumiblemente en las Características del liderazgo percibidas por los colaboradores y manifiestas en calificación de 45,3; de acuerdo a la Batería de riesgos, debido al parecer a que los empleados creen que su jefe directo les ayuda a sentirse bien, aunque no siempre brinda orientaciones para hacer bien el trabajo y no distribuye tareas que pueda facilitar la labor.

También se aprecia un riesgo alto, frente a las relaciones sociales la cual obtuvo un puntaje de 36,1, dado que en estas se describen aspectos como el poco trato respetuoso, la mínima confianza que se tienen dentro del grupo de trabajo.

Para la dimensión retroalimentación del desempeño, se aprecia un riesgo bajo, establecido en 18,5; ya que consideran que a pesar de no tener un buen liderazgo existe una retroalimentación sobre los aspectos a mejorar que son evaluados en el colaborador.

La relación con los demás colaboradores genera una calificación correspondiente 26,1, ubicada en riesgo medio, ya que se dan algunas diferencias en cuanto ayuda, colaboración y comunicación.

2. Dominio de control sobre el trabajo.

De igual forma, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), en el dominio Control sobre el trabajo fueron los siguientes y se explican en la tabla 6:

Tabla 6 Resultados Dominio control sobre el trabajo.

DIMENSIÓN	PUNTAJE DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Claridad del rol	8,9	Riesgo bajo
Capacitación	14,2	Riesgo bajo
Participación y manejo del cambio	27,4	Riesgo medio
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	17,6	Riesgo medio
Control y autonomía en el trabajo	28,6	Riesgo medio
PUNTAJE FINAL DEL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	18,54	Riesgo bajo

Tabla 6. Explica los resultados de la batería de riesgos del Ministerio de Protección social (2010); correspondientes al dominio control sobre el trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Dichos resultados indican que los funcionarios a los que se les aplicó la batería de riesgo Psicosocial, tienen claridad sobre el rol que deben desempeñar en sus actividades diarias. Esta subdimensión claridad del rol, muestra un puntaje de 8,9; lo que lo ubica en un riesgo bajo.

En torno a qué tanto se les capacita, el riesgo fue catalogado en un 14,2, lo cual lo ubica en riesgo bajo. Al respecto, y en el marco de los grupos focales, los colaboradores indicaron que tienen acceso constante a capacitaciones.

Sobre los cambios que se pueden dar en la ejecución de sus actividades, en varias ocasiones son informados de manera oportuna, sin embargo, la comunicación que les permite poder realizar dichos cambios de acciones, suele ser escasa, generando en el funcionario confusión frente a sus deberes y límites al tomar decisiones.

Las subdimensiones, participación y manejo del cambio y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos; puntuaron en 27,4 y 17,6; catalogándose en riesgo medio.

De otra parte, las labores asignadas a los trabajadores parecen encontrarse a fin con sus capacidades, habilidades y conocimientos. Cabe resaltar que el personal cuenta con la experiencia y formación necesaria para desempeñarse de forma eficaz en su cargo.

Finalmente, la posibilidad para decidir o la autonomía sobre los cargos, se presenta en un nivel de riesgo medio, calificada en un 28,6; ya que los colaboradores no pueden tener un margen amplio para organizar y/o manejar sus actividades.

Estos puntajes generan un promedio de 15,54 en este dominio control sobre el trabajo; estableciendo un riesgo intralaboral bajo.

3. Dominio de demandas del trabajo.

Continuando con la presentación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales, (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010), se muestran en la tabla 7; los resultados del dominio Demandas del Trabajo.

Tabla 7 Resultados Dominio demandas del trabajo

DIMENSIÓN	PUNTAJE DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	26,7	Riesgo medio
Demandas emocionales	41,7	Riesgo Alto
Demandas cuantitativas	38,1	Riesgo medio
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	33,4	Riesgo medio
Exigencias de responsabilidad del cargo	56,4	Riesgo medio
Demandas de cargas mentales	76,9	Riesgo medio
Consistencia del rol	30,6	Riesgo medio
Demandas de la jornada de trabajo.	46,3	Riesgo Alto
PUNTAJE FINAL DEL DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO	43,8	Riesgo medio

Tabla 7. Explica los resultados de la batería de riesgos del Ministerio de Protección social (2010); correspondientes al dominio demandas del trabajo. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a éste dominio demandas del trabajo, se encuentra que la subdimensión de demandas ambientales y de esfuerzo físico, tienen un nivel de riesgo medio representado en 26,7; por lo tanto, algunas actividades pueden estar generando molestia o fatiga en los trabajadores.

Así mismo, los trabajadores evaluados se encuentran expuestos a situaciones emocionales o afectivas calificadas con una puntuación de 41,7; es decir, en un nivel alto. De acuerdo a la Batería de riesgos, dichas situaciones pueden interferir con sus responsabilidades laborales y no son manejadas de forma coherente y adecuada.

En ese mismo orden de ideas, las múltiples actividades que deben realizarse por momentos no son coherentes con el turno del que se dispone para ejecutarlas, todo esto se da y depende de temporadas o épocas de trabajo, razón por la cual el riesgo para la dimensión de demandas cuantitativas del trabajo tiene un nivel medio, representando un puntaje de 38,1.

Por lo general se realizan pausas durante la jornada laboral, sin embargo, es usual que en ocasiones el tiempo de trabajo se extienda en horarios extra laboral (nocturnos, festivos o fines de semana) situación que interviene en la dinámica social y/o familiar de las personas.

En consonancia con lo anterior, los puntajes obtenidos en cuanto a las exigencias de responsabilidad de los cargos, corresponden a un nivel de riesgo medio llegando a ser calificado con un puntaje de 56.4; lo que podría reflejar que sólo unas pocas personas responden por los resultados generales de la organización. Mientras que la subdimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, está siendo calificada en un riesgo medio con una calificación de 33,4.

Para los dominios de carga mental y consistencia de rol, se encontraron puntajes correspondientes al riesgo medio; dado que se evidencia se evidencia en riesgo medio cuantificado con 76,9, dado que las actividades elaboradas para este nivel son coherentes con las capacidades para manejarlas o ejecutarlas, para la subdimensión carga mental y un puntaje de 30,6 para la subdimensión consistencia de rol.

Finalmente, el dominio de demandas de la jornada de trabajo, presenta un nivel de riesgo alto, calificado con 46,3; debido a la alta exigencia durante la jornada para poder cumplir con las metas internas de la organización.

En promedio, el puntaje con el que es valorado este dominio demandas del trabajo; es catalogado dentro del riesgo medio como fuente de riesgo intralaboral para los colaboradores de la empresa.

4. Dominio de recompensas.

Los resultados obtenidos en éste dominio a partir de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales, (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010), tal como indica la tabla 8; fueron:

Tabla 8 Resultados Dominio recompensas

DIMENSIÓN	PUNTAJE DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3,8	Riesgo bajo
Reconocimiento y compensación	14,1	Riesgo bajo

PUNTAJE FINAL DEL DOMINIO	8,95	Riesgo bajo
---------------------------	------	-------------

RECOMPENSAS

Tabla 8. Explica los resultados de la batería de riesgos del Ministerio de Protección social (2010); correspondientes al dominio recompensas del trabajo. Fuente: Elaboración propia.

A partir de la información consignada en la tabla 8; se concluye que por lo general, los esfuerzos que ejecutan son identificados y valorados; por lo tanto, los trabajadores se sienten reconocidos como parte fundamental para la organización.

Esto se aprecia en los puntajes, en riesgo bajo en las subdimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, calificada con 3,8 y reconocimiento y compensación con un puntaje de 14,1; que como se indica, lo ubica de igual forma, en riesgo bajo

De igual forma, la gran mayoría de los trabajadores afirman que la compañía ofrece estabilidad laboral, aspecto que permite cumplir con sus objetivos personales y familiares; validándolo en relación con la antigüedad que tienen los trabajadores.

En conclusión, para este dominio recompensas del trabajo; el puntaje promedio es 8.95, estableciendo este dominio y sus diferentes subdimensiones, en una fuente de riesgo intra laboral con baja influencia.

6. Análisis de Resultados:

En torno a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010) a los trabajadores de la empresa PROTECO, frente al dominio de liderazgo y relaciones sociales; se encuentra que es necesaria la intervención debido a que como menciona Monte (2012); estos factores psicosociales

al estar presentes en el trabajo y relacionarse con la organización del mismo, y en especial el entorno, pueden afectar incluso a la salud del colaborador. En este mismo sentido, no debe olvidarse la relación que estos elementos tienen con las causas de accidentabilidad; como distracciones, descuidos, despiste o falta de atención y el cansancio o fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007).

Debido a lo anterior, se tendrá en cuenta que el entorno laboral puede estar especialmente conformado por las relaciones interpersonales correspondientes a dicho entorno. En especial, una de los aspectos más relevantes es la relación con los supervisores o jefes de grupos de trabajo. Al respecto, como se mencionó anteriormente, Cooper, (1998, citado por Rodríguez y Rivas, (2011)) establecen la relación entre el liderazgo, las relaciones interpersonales, y (Taris y cols, (2002, citados por Rodríguez y Rivas, (2011)) y Salas y Mejía, (2004), mencionan el vínculo con las relaciones interpersonales en el trabajo. Al respecto, y como se mencionó en los resultados arrojados por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), se encuentra en efecto injerencia entre estas variables y los dominios que más alto puntuaron en la batería, relacionados con cómo los colaboradores encuentran como factor de riesgo, el hecho de que sus supervisores no les prestan apoyo adecuado y no les brindan orientación para hacer bien su trabajo; lo que se hace manifiesto en que no les facilitan generalmente su trabajo debido a la inadecuada distribución de las tareas.

En consonancia con lo anterior, estos mismos elementos dan cuenta de los resultados relevantes al dominio relaciones sociales, en las que gracias a la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), se evidencia que se establecen lazos poco respetuosos y mínima confianza entre los miembros del equipo de trabajo y al parecer, entre jefes y colaboradores.

Dentro de los aspectos propios al liderazgo se encuentra la habilidad del supervisor para establecer canales de comunicación que lleven a que el colaborador conozca las oportunidades de mejora que puede recibir ante una retroalimentación de desempeño adecuada. Este aspecto se ve como favorable a partir de la medición y los datos subsecuentes arrojados por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), dado que, para la dimensión de retroalimentación del desempeño, se aprecia un riesgo bajo, ya que consideran que a pesar de no tener un buen liderazgo existe una retroalimentación sobre los aspectos a mejorar

Nuevamente acorde a los estudios citados por Rodríguez y Rivas, (2011) y Salas y Mejía, (2004); la dimensión de relación con los demás colaboradores, prima en importancia dado que se establece en los datos arrojados por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), se encuentran en riesgo medio, ya que se dan algunas diferencias en cuanto ayuda, colaboración y comunicación. Corregir estos aspectos podrían conformar los fundamentos del trabajo en equipo, necesario para brindar apoyo psicosocial y minimizar el discomfort y estrés en el colaborador.

Continuando con este análisis y en lo referente al dominio de control sobre el trabajo; Salas y Mejía, (2004), refieren que el estrés o tensión se asocia principalmente a factores como la ambigüedad de rol y a los indicadores de índole personal, expresados ante la exposición a las condiciones laborales inadecuadas. Lo anterior está en consonancia con los resultados establecidos por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), para este dominio; el cual representa aspectos relacionados con la adaptación y participación ante el cambio; la necesidad de la comunicación de los líderes de tales cambios; así como la autonomía en el trabajo.

Debido a que los colaboradores suponen que sus funciones son afines a sus capacidades, habilidades y conocimientos, así como que cuentan con la experiencia y formación necesaria para desempeñarse de forma eficaz en su cargo; sería importante para ellos, que se les permitiera la posibilidad de decidir o tener un cierto grado de autonomía sobre sus labores. Este aspecto es catalogado en un riesgo medio, a partir de los resultados arrojados por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010).

Ante lo anterior, bajos niveles de empoderamiento en el trabajo se relacionan con bajas puntuaciones en satisfacción laboral y bienestar (Cicolini, Comparcini y Valentina, 2013; Lautizi, Laschinger y Ravazzolo, 2009; Orgambídez, Borrego y Mendoza, 2014; citados por Orgambídez, Moura y Almeida, (2017)). El empoderamiento implica motivación intrínseca hacia el trabajo, que de acuerdo a Spreitzer, (1995, 1996, citado por Orgambídez, Moura y Almeida, (2017)); está relacionada con cuatro aspectos fundamentales: el significado o importancia que tienen las metas y objetivos personales con los de la organización; la auto eficacia para realizar una labor, la autodeterminación para tomar decisiones que pueden afectar sus resultados y la percepción del impacto que tales decisiones tienen sobre los resultados de la organización. Ante ello surge la necesidad de que los líderes de la organización sepan delegar el trabajo, así como brindar cierta autonomía en la realización de las funciones; que permita que los colaboradores puedan organizar sus actividades acordes a sus propias formas de trabajo; elementos que se plantean como parte de la propuesta de intervención y que se relaciona con las habilidades de liderazgo.

Finalmente, en cuanto a los resultados de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010) para el Dominio de demandas del trabajo; se encuentran varios elementos concernientes a los factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo. Ejemplo de ello, corresponde a la dimensión de demandas ambientales y de esfuerzo

físico, las cuales puntuaron en un nivel de riesgo medio; por lo tanto, algunas actividades pueden estar generando molestia o fatiga en los trabajadores; lo que está en consonancia con la alta exigencia a la que son sometidos los colaboradores durante la jornada para poder cumplir con las metas diarias de producción. Estos elementos deben ser afinados por las prácticas que buscan minimizar los riesgos del tipo organización del trabajo; en responsabilidad de las directivas, quienes deben ajustar los horarios y turnos adecuadamente, para evitar sobre cargar a los colaboradores en temporadas de alto trabajo.

El manejo de tales políticas de igual forma, establecerían mejoras en el dominio demandas de la jornada de trabajo; dado que los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Bateria de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010); establecieron que la exigencia a lo largo de la jornada se convierte en un aspecto de prioritaria intervención; a pesar de que de acuerdo a estos mismos resultados, se realizan pausas durante la jornada laboral, es necesario eliminar al máximo la probabilidad de que el trabajador deba extender su jornada generando afectación a nivel social y/o familiar.

En torno a otro de los resultados establecidos por la Bateria de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), en la dimensión exigencias de responsabilidad de los cargos y de carga mental; se encuentran que puntúan en un nivel de riesgo medio. Lo anterior plantea que a pesar de que los colaboradores establecen que sus capacidades son adecuadas para realizar las labores, encuentran pesada su carga y puede llegar a tener influencia a nivel extra laboral. Como supuesto general, se presupone que las herramientas que se puede brindar a los colaboradores en torno a inteligencia emocional y relaciones interpersonales, puedan sopesar tales contingencias. Sin indicar lo anterior, que se libera de responsabilidad a las directivas al respecto. Como ya se indicó, tal responsabilidad estaría relacionada con

modificaciones referentes a la planeación de la jornada laboral durante alta demanda de producción y de la carga mental, para los cargos directivos.

De otra parte, Salas y Mejía, (2004), establecen la ambigüedad de rol como aspecto de peso generador de estrés en los colaboradores; motivo por lo cual el resultado arrojado por la Bateria de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010) para esta dimensión, establece que es un aspecto a trabajar para que se genere en los colaboradores, reducción del discomfort. Aunque corresponde a un factor de la organización ajeno a la propuesta de capacitación que ocupa los objetivos de este trabajo, se debe tener en cuenta lo ya anunciado por García y Cols, (2002), quienes establecen que es necesario realizar intervenciones en variables de la organización del trabajo. Como objetivo de la propuesta de investigación que ocupa este trabajo, es favorable intervenir en las habilidades de afrontamiento basada en inteligencia emocional que el colaborador puede desarrollar ante dichas contingencias organizacionales.

Así mismo, según (Osca et al., 2003, citados por Orgambidez, Moura y Almeida, (2017)), el estrés por ambigüedad de rol, puede resultar al no describir pertinentemente las funciones y lo que se espera de su labor al colaborador, así como el no clarificar los procedimientos o por no comunicar claramente tales elementos del cargo. No obstante, para el caso de la organización objeto de este estudio, los resultados implicaron que los colaboradores son informados oportunamente sobre los cambios en sus funciones; lo cual se convierte en factor protector que disminuiría el estrés relacionado. Lo anterior debe gestarse como práctica usual por parte de los líderes y estar vinculado a los nuevos cambios actitudinales y de hábitos en el trato hacia los colaboradores.

Una de las dimensiones que más requiere atención de acuerdo a los resultados de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), corresponde a la Dimensión demandas emocionales; dado que los trabajadores evaluados se encuentran expuestos a situaciones emocionales o afectivas en un nivel alto. Dichas situaciones pueden interferir con sus responsabilidades laborales si no son manejadas de forma coherente y adecuada y por tanto, generar dificultades que lleven incluso a que el colaborador enferme o se accidente.

Refiriéndose a este dominio de demandas emocionales, (Taris y cols, (2002, citados por Rodríguez y Rivas, (2011)), establecen que aspectos como la supervisión, la baja participación en la toma de decisiones y los escasos niveles de comunicación y apoyo; pueden estar relacionados con este tipo de demandas y generar por tanto discomfort o estrés. Al respecto y como ya se indicó a lo largo de este análisis de resultados; la intervención orientada a que los colaboradores mejoren su capacidad de afrontamiento e inteligencia emocional, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales y cultura organizacional; establecerían el soporte necesario para que los colaboradores puedan ver disminución en las demandas a que hace referencia este dominio. Lo anterior se respalda por lo establecido por Cooper, (1998, citado por Rodríguez y Rivas, (2011)), en torno a los agentes estresantes relacionados a las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo. Cooper, (1998, citado por Rodríguez y Rivas, (2011)).

Finalmente, este análisis establece que de acuerdo a los resultados de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), relacionados con el Dominio Recompensas; se encuentra que las directivas valoran el aporte de los colaboradores, sintiéndose parte la organización; elementos relacionados con el empoderamiento que ya se mencionó en el dominio anterior y que es teorizado a partir de los aportes de Spreitzer, (1995,

1996, citado por Orgambídez, Moura y Almeida, (2017)). De igual forma, estos resultados favorables pueden estar relacionados con el hecho de que los colaboradores perciben que la empresa les ofrece estabilidad laboral, aspecto que permite cumplir con sus objetivos personales y familiares; lo cual elimina ampliamente algunos de los riesgos emergentes referidos por Gil (2012) y Osca y Cols, (2014), debidos a las actuales e inestables formas de contratación en el país.

A partir de lo anteriormente expuesto, y en cumplimiento de los objetivos de este trabajo, se plantea la propuesta de intervención, que se consigna en el anexo. La resolución 2646 de 2008; establece de las disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, las mismas que están relacionadas con la afectación al clima organizacional.

A partir de esto, y teniendo en cuenta que para lograr los objetivos de la propuesta de capacitación que ocupa este trabajo; es necesario el desarrollo y la modificación de actitudes; como base de la modificación de emociones y comportamientos. En general, refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores en general, así como un aspecto fundamental relacionado con “el desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y reacciones de las demás personas” (Universidad de Oriente, s. f., p. 3 y 4). De igual forma, es necesario facilitar en las personas la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con pautas de autocuidado, e interrelación.

Por lo anterior, y basándose en los resultados anteriormente descritos; se configura la siguiente propuesta de intervención; orientada al mejoramiento de la cultura organizacional y al fortalecimiento de habilidades blandas como la inteligencia emocional, el liderazgo, el trabajo en

equipo, las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva, y el manejo del estrés mediante la inteligencia emocional.

Afortunadamente, en cuanto al tratamiento e intervención del riesgo psicosocial, en la actualidad se cuenta con herramientas adecuadas que brindan posibilidades orientadas a los aspectos cognitivos y actitudinales y que se presumen aspectos protectores. De acuerdo a estudios como Bloch y Whiteley, (2003) citados por Contreras, Barbosa, Juárez, y Uribe, (2011)), que concluye que estilos de dirección coercitivos afectan de manera importante la percepción de clima organizacional y por ende el bienestar de los trabajadores.

Por su parte, en el estudio de (Lindell & Brandt, 2000, citados por Contreras y cols, (2011)), relacionan que en torno a la variable clima organizacional; elementos como el control y la presión incrementan la percepción de riesgo psicosocial. Para los elementos descritos, se implica que presumiblemente generen cambios comportamentales siempre y cuando exista la disposición adecuada al cambio y en especial a lo relacionado con los estilos de liderazgo por parte de las directivas, con las que se cuenta con el apoyo para la realización de las capacitaciones.

Al respecto; Navarro (2009); indica que la intervención consiste en el “desarrollo de un conjunto de acciones en la empresa que les permita identificar y percibir aquellos aspectos emocionales que puedan alterar e incidir en el desarrollo de su trabajo” (Pág. 89). Este autor hace énfasis en la necesidad de establecer mejores redes interpersonales, las cuales apoyan el diagnóstico e intervención de los riesgos.

Este mismo autor, establece que las propuestas de intervención deben estar orientadas hacia la preparación e implementación de estrategias de protección a las relaciones sociales en el trabajo. De igual forma, A través de la formación es posible sensibilizar y reducir las percepciones desfavorables en las personas, para asumir mejor las problemáticas y convertirlas en

oportunidades de cambio; así como otras estrategias que velan por la protección del individuo. Navarro (2009).

Estos planteamientos hacen claridad en torno a los beneficios y la necesidad de tales programas de intervención, los cuales pueden resultar efectivos. De tal suerte, que es necesario continuar creando apuestas favorecedoras en cuanto a la disminución del riesgo psicosocial en las organizaciones, teniendo en cuenta diferentes formas de abordaje metodológico ofrecidos por diferentes ciencias y que se puede abordar de forma interdisciplinaria.

Así mismo, el plan de capacitación e intervención, se dirige a los estilos de comunicación, particularmente la comunicación asertiva, el manejo de conflictos y de trabajo en equipo. Lo anterior, debido a los puntajes que la batería relaciona en torno a la percepción que los colaboradores tienen sobre la importancia de las relaciones interpersonales. Por tal motivo los aspectos descritos a ser incluidos en esta propuesta, deben adaptarse con el objetivo de mejorar el bienestar de los colaboradores, como plantea (Correa y Arrivillaga, 2007, citados por Suárez, Garzón, Charria y Hugo. (2018)), y que como tal, deben propender por elementos importantes para los colaboradores, como condiciones de trabajo y trato justas, necesidad de autonomía, de participación, de ser valorados y de tener buenas relaciones interpersonales.

En torno a esto, Calderón, Serna y Zuluaga, (2013); hacen énfasis en la pertinencia de desarrollar ambientes de apoyo social en torno a la construcción de relaciones interpersonales que mejoren los ambientes de trabajo; se integren equipos de acción cuidando de la autonomía del trabajador orientado al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a los cambios, pero respetuosa de los seres humanos como trabajadores.

Este trabajo de investigación, así como la propuesta a continuación descrita, no pretende ser exhaustiva, dado que son muchas las condiciones inmersas en la interacción de los seres

humanos y que pueden llevar a un factor de riesgo; pero si pretende ser abarcadora de elementos básicos del trabajo diario y sus repercusiones.

De otra parte, las capacitaciones de las que se trata el plan de intervención, se basan en la metodología seminario taller bajo la propuesta del aprendizaje experiencial. El aprendizaje experiencial se basa en la idea que el individuo pues llegar a construir aprendizaje comportamental a partir de experiencias y vivencias, que le invitan al autodescubrimiento de las situaciones reales y la reflexión de las mismas, (Ruiz y Pérez, 2012). De acuerdo a estos mismos autores, se basa en lo fáctico de la competencia, ya que “la experiencia es la que nos enseña a vivir de forma más real las sensaciones y sentimientos propios de las relaciones corporativas”. A partir de lo anterior, se supone que los cambios actitudinales y comportamentales se crearían a partir de la interacción con los compañeros, en situaciones simuladas que retan al equipo de trabajo, para lograr modificar los resultados del mismo, con base en la reflexión sobre la carencia o ausencia de las competencias organizacionales, que para el caso de esta propuesta, mejoran de igual forma, la percepción que los colaboradores tienen sobre el clima y la cultura organizacionales.

Así mismo y como se planteó anteriormente, el argumento de Tovalín y Rodríguez (2011, citados por Uribe, (2014)), justifica este tipo de capacitaciones, al indicar la relevancia de la percepción por parte del colaborador de los diferentes fenómenos concernientes a los factores psicosociales y ante esto, las capacitaciones que se pretende proponer implicarían generar en el colaborador mecanismos favorecedores como la inteligencia emocional para enfrentar la demanda laboral; manifiesta de igual forma en las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo.

Continuando con lo planteado por (Ruiz y Pérez, 2012); un ambiente organizacional tensionante y hostil dificulta el desenvolvimiento del individuo, crea miedos, inseguridad y

resistencia a propuestas nuevas y cambiantes. En este sentido, las capacitaciones que se pretenden realizar, buscan generar dicho ambiente que permita el desenvolvimiento de los colaboradores; de tal manera que se sientan en libertad de expresarse y a fin de que se hagan evidentes los cambios actitudinales y comportamentales que se requieren por parte del individuo. “Esta herramienta por ser su carácter flexible, adaptativo y altamente vinculada al fenómeno lúdico permite, que se promueva en el individuo o en el equipo a ser más que receptores” ((Ruiz y Pérez, 2012); y que busquen en sí mismos nuevos sentidos y resultados en cuanto a las causas y posibles modificaciones que implica su comportamiento en las habilidades blandas.

7. Conclusiones y recomendaciones.

Como se planteó, lo que mencionan los autores Tovalín y Rodríguez (2011, citados por Uribe, (2014)), los elementos propios a la demanda laboral que son favorecedores para el colaborador, como sería el caso de las relaciones interpersonales motivadoras, en las que el trabajador por ejemplo es empoderado, valorado por sus líderes, quienes establecen adecuadas pautas de trato interpersonal orientado al rendimiento de la organización; le permitirían al colaborador enfrentar mejor el entorno laboral y todos los fenómenos que se pueden presentar.

Por lo anterior, es favorable implementar mejores prácticas de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y pautas de inteligencia emocional, que permitan generar eficiencia organizacional, así como favorecer los procesos de afrontamiento en los colaboradores; toda cuenta que en las empresas no siempre se puede generar un 100% de condiciones favorables para éstos, dado que lo anterior está en especial relacionado con la percepción de cada ser humano y en este caso, de los trabajadores.

En consecuencia de ello, es importante tener en cuenta que a pesar de las demandas organizacionales, en pos de la competitividad y el rubro económico que toda empresa persigue, el colaborador siempre debe tenerse en cuenta; y por tanto generar las mejores condiciones posibles a nivel general. En ese orden de ideas, es necesario considerar que variables establecidas como de riesgo medio y alto en la medición de la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010); como fueron las características de liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo para el dominio de liderazgo y relaciones sociales; así como demandas emocionales y demandas de la jornada de trabajo, para el dominio demandas del trabajo; deben ser tratadas con la mayor prontitud posible.

Como propósito transversal de este trabajo, se encuentra justamente consolidar una propuesta de capacitación en el escenario de que las habilidades blandas se consoliden como elementos facilitadores de aquellas condiciones que dependen de las percepciones y de la interacción entre los seres humanos. De igual forma, tal propuesta pretende resultar abarcadora como atenuante de aquellas dimensiones que puntuaron con riesgo medio en los resultados arrojados por la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010): Tales dimensiones son en primer lugar relación con los colaboradores correspondientes al dominio de liderazgo y relaciones sociales; en segundo lugar las dimensiones participación y manejo del cambio; oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía en el trabajo, correspondientes al dominio control sobre el trabajo y en tercer lugar, demandas ambientales y de esfuerzo físico; demandas cuantitativas; influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral; exigencias de responsabilidad del cargo; demandas de cargas mentales y consistencia del rol, correspondientes al dominio demandas del trabajo.

Algunos de estos factores, pueden atenuarse gracias al cambio en las políticas de las directivas y en efecto, el plan de trabajo obligatorio por parte de la empresa, se encuentra ya realizando los cambios respectivos. Es un elemento primordial para ello, lo correspondiente a los cambios en torno a la jornada de trabajo, en especial en momentos de alta producción. No obstante, se presupone que las capacitaciones propuestas disminuyan en porcentaje alto el discomfort que causan dichas dimensiones; especialmente, lo concerniente a la interacción y el apoyo de los líderes y las demandas de carga mental que genera la ambigüedad en los roles y el poco empoderamiento y autonomía.

Tales prácticas, por tanto, permitirán mejorar de igual forma, los estilos de comunicación entre los líderes hacia sus colaboradores; así como las prácticas de trabajo en equipo y el estrés que tales interacciones cuando se presentan negativas, suelen provocar. Es así que estas prácticas, por tanto, configurarán mecanismos que modificarán los fenómenos del entorno laboral mediante una relación sistémica, dado que precisamente la organización se comporta como un sistema en el cual, al intervenir en un área, es probable que se generen cambios beneficios en otra. Al generarse mejora en pautas como la comunicación y las relaciones interpersonales; posiblemente se reducirán los riesgos relacionados y de tal suerte, supondrán la reducción de los índices de accidentes laborales en la organización.

Todo lo anterior, respaldado en la tesis de Goldhenhar y Cols (2003), citados por Osca y Cols, (2014)); en torno al modelo de estrés-accidentabilidad laboral; modelo que muestra que las características del puesto de trabajo, las demandas laborales, la autonomía y las variables organizacionales como el clima de seguridad, el apoyo; hacen parte de los factores del trabajo que influyen en la aparición de síntomas físicos y psicológicos. De acuerdo a este modelo, a la

vez estos síntomas, pueden actuar como mediadores entre los factores de riesgos psicosociales y los accidentes/incidentes laborales.

Partiendo de los planteamientos anteriores se recomienda también que, a futuro, otros estudios como este, brinden continuidad a largo plazo de este tipo de intervenciones que permitan establecer la correlación entre las variables gracias a la aplicación del plan de intervención previsto.

Adicionalmente, que ante el hecho de que la Batería de Riesgos Psicosociales, Ministerio de la Protección Social de Colombia, (2010), no es un instrumento validado para cada sector empresarial; se hace necesario realizar mediciones más exactas y particularmente adaptadas a los diferentes sectores empresariales, así como a las diferentes zonas del país; dadas las particularidades de los colaboradores.

Finalmente, es necesario recomendar que el hecho de plantear estrategias de afrontamiento para los colaboradores no implica que las directivas realicen prácticas infructuosas o contrarias a lo que ya vienen realizando. Con tales propuestas, se busca todo lo contrario dado que tienden a maximizar los esfuerzos de la empresa en términos del bienestar de los colaboradores, dado que son éstos lo más importante para la organización.

REFERENCIAS

Ahumada Rojas, A. B. (2016). Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa Proteger IPS 2016. Bogotá D.C: Universidad ECCI.
Recuperado el 28 de Marzo de 2019, de <https://opac.ecci.edu.co/>

Bedoya, Elías A., Severiche, Carlos A., Sierra, Dario D., & Osorio, Irma C., (2018). Accidentalidad Laboral en el Sector de la Construcción: el Caso del Distrito de Cartagena de Indias (Colombia), Periodo 2014-2016. *Información tecnológica*, 29(1), 193-200. Recuperado el 10 de diciembre de 2018 de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100193>

Calderón Hernández, G., & Serna Gómez, H., & Zuluaga Soto, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9 (2), 409-423. Recuperado el 4 de abril de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=67932397013>

Cardona, D. y Zambrano, R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales* 30 (2014) 184–189. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n131/v30n131a10.pdf>

Cisneros-Prieto, M., & Cisneros-Rodríguez, Y. (2015). Los accidentes laborales, su impacto económico y social. *Ciencias Holguín*, XXI (3), 1-11. Recuperado el 8 de marzo de 2019 disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181541051002>

Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F, y Uribe, A. (2011). Efectos Del Liderazgo Y Del Clima Organizacional Sobre El Riesgo Psicosocial, Como Criterio De Responsabilidad Social, en Empresas Colombianas Del Sector Salud. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 20(1), 173–182. Recuperado el 4 de abril de 2019. Disponible en <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=61410133&site=ehost-live>

Cortés, J. M. (2012). Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales (10a. ed.). Recuperado en 23 de noviembre de 2018 de <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co>

Consejo Colombiano de Seguridad. (2018) La Seguridad y Salud en el Trabajo en cifras Recuperado en 23 de noviembre de 2018 de https://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=573:sst&catid=320&Itemid=856

Cuervo-Díaz, Diana Elizabeth & Moreno-Angarita, Marisol, Análisis de la Siniestralidad en el Sistema de Riesgos Laborales Colombiano: Reflexiones desde la Academia, 135 Vniversitas, 131-164 (2017). Recuperado Noviembre 28 de 2018 de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.vj135.assr>

Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. Estudios Socio-Jurídicos, 19(2), 129-155. Recuperado en 28 de noviembre de 2018 de: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>

Delgado, L., Vanegas, M. (2013). Psicología organizacional. (1a. ed.) Ecoe Ediciones. Tomado de <http://www.ebooks7-24.com>

Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. 2013. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Recuperado en Diciembre 05 de 2018 de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Espinel Daza, J. M. (2017). Medición del riesgo psicosocial en los docentes en el colegio Jesús maestro ubicado en la localidad de Fontibón. Bogotá D.C: Universidad ECCI. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de <https://opac.ecci.edu.co/>

Fernández Velasco, Y. C. (2016). Diagnóstico del clima organizacional asociado como factor de riesgo psicosocial de la campaña vodafone en la empresa “Estrategias Contact Center Unisono Call Center, Bogotá D.C”. Bogotá D.C: Universidad ECCI. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de <https://opac.ecci.edu.co/>

García, Oliver, Tomás, Verdú y Zaragoza, mediante su estudio (2002; Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales. Valencia España, Arch. Prev. Riesgos Laborales; 5(1):4-10, Recuperado el 8 de marzo de 2019. Disponible en http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1283

Gil-Monte, P., (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública; 29(2):237-4. Recuperado el 5 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>.

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Informe. (2007). Recuperado el 8 de octubre de 2018. Disponible en <http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe%20VI%20ENCT%202007.pdf>

Marsans, L. M. A., & Fernández, E. L. (2006). Percepción del riesgo, actitudes y conducta segura de los agentes implicados en los accidentes laborales. Gestión práctica de riesgos

laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención, (28), 42-47. Recuperado el 8 de marzo de 2019. Disponible en

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41187639/0a85e53b5758496eff000000.pdf20160115-19908-1296gic.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552269617&Signature=%2Fp62M79yqGsaiAsQcglRh04M3I%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_percepcion_del_riesgo_en_la_prevenio.pdf

Ministerio de la Protección Social. 2010. Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Morelos, J. y Fontalvo, T. Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. Entramado. Vol. 10 No.1, 2014 (Enero - Junio).Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n1/v10n1a06.pdf>

Moreno Jiménez Bernardo. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado en Diciembre 04 de 2018 de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Moreno, B., Hernández y Garrosa (2013). Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral, Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, Recuperado Noviembre 28 de 2018 de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligransp/detail.action?docID=4909703>.

Navarro, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. Medicina y Seguridad del Trabajo, 55(215), 86-98.

Recuperado en 08 de julio de 2019, Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000200009&lng=es&tlng=es.

Orgambídez, A., Moura, D. y Almeida, H. Stress e de papel e empowerment psicológico como antecedentes da satisfação no trabalho. (2017), *Revista de Psicologia (PUCP)*, 35(1), 257-278. Recuperado el 20 de abril de 2019. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472017000100009&script=sci_arttext&tlng=pt

Osca, A., López, B., Bardera, P., Uríen, B., Díez, V. y Rubio, C. Riesgos psicosociales y accidentabilidad laboral: investigación y propuestas de actuación. *Papeles del Psicólogo* [en línea] 2014, 35 (Mayo-Agosto): Recuperado el 10 de marzo de 2019. Disponible en: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id=77831095006>> ISSN 0214-7823

Peña, E. (2017). Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá. Bogotá D.C. Colombia: Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología. Recuperado el 26 de marzo. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14976>

Pérez A. (2018). Capital psicológico como variable moderadora en la relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral. Bogotá, D.C. Colombia: Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología. Recuperado el 26 de marzo. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/19058>

Ramos, C., (2015). Los Paradigmas de la investigación Científica. Revista Unife. Av. psicol. 23(1) 2015 Enero – Julio 2015. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Ricoy, C., Contribución sobre los paradigmas de investigación Educação. Revista do Centro de Educação, vol. 31, núm. 1, 2006, pp. 11-22 Universidade Federal de Santa Maria Santa Maria, RS, Brasil. Recuperado el 5 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

Rivera. F., Ceballos, P., Vilchez, V., Calidad de Vida Relacionada con Salud y Riesgos Psicosociales: Conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. Revista Index Enfermería vol.26 no.1-2 Granada ene./jun. 2017. Fecha de consulta 12 de febrero de 2019. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100013

Rodríguez, Á. J. (2017). Análisis de causas del riesgo psicosocial que afecta a cajeros de la oficina Bancolombia de la sucursal calle 79 en el horario extendido en Bogotá. Bogotá D.C: Universidad ECCI. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de <https://opac.ecci.edu.co/>

Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(Supl. 1), 72-88. Recuperado el 20 de abril de 2019. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Ruíz, K y Pérez, J., (2012). *Aprendizaje Experiencial, una herramienta estratégica en el desarrollo de competencias organizacionales*. Tesis de Maestría. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Fecha de consulta 26 de febrero de 2019. Disponible en

https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/28011/Aprendizaje_experencial_un_enfoque_de_sde_el_ser.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, C. y Mejía, J. L. (2004), Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de Economía Social. Trabajo presentado en el Tercer Congreso Internacional de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela. Recuperado el 9 de marzo de 2019, Disponible en <http://dspace.usal.es/handle/1950/9416>

Safetya. (2016) El riesgo psicosocial: un ítem crucial en el SG-SST. Recuperado Diciembre 04 de 2018 de <https://safetya.co/riesgo-psicosocial-item-crucial-sg-sst/>

Suárez, B., Garzón González, C. A., Charria Ortiz, L. M., & Hugo, V. (2018). Identificación De Factores De Riesgo Psicosocial en Una Clínica De Alta Complejidad. *Psicología Desde El Caribe*, 35(2), 1–25. Recuperado el 4 de abril de 2019, disponible en <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=131994875&site=ehost-live>

Universidad de Oriente, s. f., pp. 3 y 4). Universidad de Oriente (s. f.). *Lectura. Entrenamiento y desarrollo del personal*. Recuperado el 15 de abril de 2018. Disponible en <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/adper/5.pdf>;n

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. (1a. ed.) Manual Moderno. Recuperado Noviembre 28 de 2018 de <http://www.ebooks7-24.com>

Vieco, G. y Abello, R., Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo *Psicología desde el Caribe*, vol. 31, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 354-385 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado el 15 de octubre de 2018. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>

8	Diseño metodológico: Paradigma. Método. Tipo de investigación Instrumentos para la recolección de datos. Técnica de análisis de los datos. Población. Cronograma de actividades.																			
9	Tercer avance. Planeación de las estrategias de intervención Análisis de Resultados.																			
10	Cuarta entrega. Análisis de resultados. Conclusiones Recomendación																			
11	Entrega final del documento de investigación																			

Anexo 2.

Propuesta temática de intervención ante los factores psicosociales intralaborales

Seminario-taller Mejoramiento del Clima Organizacional y fortalecimiento de Habilidades Blandas.

Duración: 24 horas. Estas pueden dividirse en 6 sesiones de 4 horas, de acuerdo a las necesidades de la organización.

Objetivos:

Se espera que los asistentes adquieran una visión general y práctica de las habilidades blandas para aplicarlas a su vida personal y entorno laboral, aplicado al mejoramiento de la cultura organizacional.

Especificar la ventana de oportunidad que implica el establecer la práctica de las adecuadas prácticas de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo en los diferentes entornos de acción del ser humano.

Generar en los líderes, herramientas como el empoderamiento efectivo y habilidades de comunicación y concertación que faciliten el manejo de los equipos de trabajo.

Establecer ventajas de los diferentes estilos comunicativos y su aplicabilidad en el ámbito personal y laboral.

Relacionar los conceptos facilitadores al manejo de conflicto y la negociación, necesarias en el balance personal, familiar y laboral; gracias a la adquisición de herramientas de inteligencia emocional.

Crear conciencia sobre la responsabilidad personal en el manejo actitudinal y la inteligencia emocional.

Generar permanencia en relación a las competencias blandas necesarias para convertirse en líder efectivo, en autodomínio de la vida personal y manejo del estrés, mediante prácticas que luego puede llevar a otros contextos.

Orientado a:

Colaboradores de la empresa PROTECO S.A.S.

Responsables:

Debido al alcance de la investigación; los responsables de esta propuesta de capacitación, son los investigadores.

De otra parte, para una futura fase de implementación, no establecida en esta propuesta, se espera que sea la Caja de Compensación Comfama, la que aplique la misma.

Cronograma:

Debido a que los investigadores solo dejan planteada la propuesta, no es posible generar un cronograma de trabajo de la misma. No obstante, se presupone que, de acuerdo a la intensidad horaria propuesta, la implementación completa de la capacitación, se realizará en 6 sesiones de 4 horas, como se indicó de acuerdo a las posibilidades de los horarios de operación de la empresa.

Presupuesto:

Se estima que los costos de las capacitaciones no sean muy altos, teniendo en cuenta las posibilidades que para la empresa supone a nivel financiero. De igual forma, las capacitaciones

serán realizadas en su totalidad por la Caja de Compensación Comfama y la ARL SURA; lo cual, en efecto, plantea que los gastos serán mínimos.

De igual forma, las sesiones se realizarán dentro de las instalaciones de la empresa, lo que eliminará gastos como desplazamiento y alquiler de salones, equipos y logística. Debe proveerse de preferencia, de un refrigerio para los asistentes, a lo largo de la jornada. Así mismo, se sugieren unos materiales de bajo costo, pero los mismos, estarán sujetos a la disposición de las entidades que implementarán la propuesta.

No obstante, se calcula que los costos de la capacitación, se plasman en la tabla 9:

Tabla 9 Presupuesto de inversión del plan de capacitación

SESIÓN		Materiales	Valor aprox.
Sesión 1.	Liderazgo	Marcadores	\$10.000
		Papel periódico	
		Pelotas pequeñas	
		Hojas blancas	
		Lápices	
		Refrigerios	
Sesión 2.	Comunicación.	Marcadores	\$10.000
		Papel periódico	
		Cuerda	
		Hojas blancas	
		Lápices	
		Refrigerios	
Sesión 3.	Inteligencia emocional	Marcadores	\$5.000
		Papel periódico	
		Hojas blancas	
		Lápices	
		Cinta de enmascarar	

		Refrigerios	\$50.000
Sesión 4.	Trabajo en equipo.	Marcadores	\$30.000
		Papel periódico	
		2 Jengas	
		Palos de paleta	
		Bombas	
		Tijeras	
		Huevos crudos	
		Cinta de enmascarar	
		Refrigerios	\$50.000
Sesión 5.	Manejo de relaciones interpersonales.	Marcadores	\$10.000
		Papel periódico	
		Cinta de enmascarar	
		Cuerda	
		Hojas blancas	
		Lápices	
		Refrigerios	\$50.000
Sesión 6.	Cultura organizacional	Marcadores	\$5.000
		Papel periódico	
		Cinta de enmascarar	
		Vasos plásticos	
		Refrigerios	\$50.000
Valor total de la propuesta			\$370.000

Tabla 9. Descripción de materiales y costos aproximados de la implementación de la propuesta.

Fuente: Elaboración propia.

Planeación de las sesiones:

Dichas sesiones de trabajo, se explican de manera general a continuación en la tabla 10:

Tabla 10 Planeación de las sesiones de trabajo del programa de capacitación.

Sesión	Temáticas	Desarrollo	Materiales
Sesión 1.	Liderazgo	<p>Conceptos introductorios al liderazgo</p> <p>Actividad experiencial, retroalimentación.</p> <p>Qué es el liderazgo, sus habilidades y desarrollo.</p> <p>Actividad experiencial, retroalimentación</p> <p>Liderazgo efectivo, delegación y empoderamiento.</p> <p>Cierre y conclusiones</p>	<p>Marcadores</p> <p>Papel periódico</p> <p>Pelotas pequeñas</p> <p>Hojas blancas</p> <p>Lápices</p>
Sesión 2.	Comunicación.	<p>Conceptos básicos.</p> <p>Actividad experiencial, retroalimentación.</p> <p>Estilo de comunicación asertiva y sus pasos.</p> <p>Estilos de comunicación aplicados al trabajo en equipo.</p> <p>Actividad experiencial, retroalimentación</p> <p>Cierre y conclusiones</p>	<p>Marcadores</p> <p>Papel periódico</p> <p>Cuerda</p> <p>Hojas blancas</p> <p>Lápices</p>
Sesión 3.	Inteligencia emocional	<p>Conceptos introductorios a la inteligencia emocional</p> <p>Formación de paradigmas, procesos cognitivos que los generan.</p> <p>Qué es la inteligencia emocional, habilidades de la misma, y desarrollo de habilidades emocionales.</p> <p>Actividad experiencial. retroalimentación</p> <p>Práctica del reconocimiento emocional</p> <p>Cierre y conclusiones</p>	<p>Marcadores</p> <p>Papel periódico</p> <p>Hojas blancas</p> <p>Lápices</p> <p>Cinta de enmascarar</p>

Sesión 4.	Trabajo en equipo.	Necesidades y proceso del Trabajo en equipo. Actividad experiencial, retroalimentación. Trabajo en equipo vs el trabajo en grupo. Desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo. Actividad experiencial, retroalimentación Cierre y conclusiones.	Marcadores Papel periódico 2 Jengas Palos de paleta Bombas Tijeras Huevos crudos Cinta de enmascarar
Sesión 5.	Manejo de relaciones interpersonales.	Actividad experiencial gana-gana, retroalimentación. Estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales. Teoría de los 4 acuerdos. Habilidades sociales y manejo de conflictos. Actividad experiencial, retroalimentación Cierre y conclusiones.	Marcadores Papel periódico Cinta de enmascarar Cuerda Hojas blancas Lápices
Sesión 6.	Cultura organizacional	Actividad experiencial, retroalimentación. Elementos de la cultura organizacional. Actividad experiencial, retroalimentación Procesos de Cierre del proyecto.	Marcadores Papel periódico Cinta de enmascarar Vasos plásticos

Tabla 10. Diseño temático de las sesiones de capacitación para el plan de intervención.

Fuente: Elaboración propia

Análisis costo beneficio

El costo beneficio del proyecto se debe hacer basado en que la propuesta de intervención es la mejor de aplicar de acuerdo a los resultados encontrados en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, es por eso que se deben tener en cuenta el siguiente análisis:

El perfil del recurso humano quien elaboro y diseño la propuesta de intervención es la más alta y calificada, ya que cuenta con estudios en posgrados en especialización en talento humano, master en educación y en programación neurolingüística.

La propuesta de intervención esta diseñada exclusivamente para la empresa PROTECO SAS y a su población, de acuerdo a los resultados obtenidos en la batería de riesgo psicosocial.

El presupuesto final para las seis (6) capacitaciones no pasa de un valor de \$370.000, valor muy bajo para propuestas en que hay en el mercado laboral actual.

Los beneficios y conocimiento que van a adquirir los funcionarios de PROTECO SAS (habilidades blandas, manejo de personal, comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo) van hacer muy útiles para la vida laboral como personal, mejorando el bienestar y convivencia laborar, disminuir los accidentes y generar conciencia en temas laborales.

Dar cumplimiento al marco normativo legal vigente colombiano, ya que la resolución 2646 del 2008, establece también la prevención e intervención de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Mejorar las condiciones laborales de todos los funcionarios de PROTECO SAS, así como disminuir los accidentes labores que puedan estar asociados a los factores de riesgos psicosociales evidenciados en la aplicación de la batería.

Seguimiento y control por parte de los diseñadores de la propuesta de intervención a las empresas que vayan a ejecutarlo, con el fin de que se realice de manera adecuada, eficaz y dando cumplimiento a los objetivos de la propuesta.

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL – ESTRÉS LABORAL

Usted está invitado a participar en la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial de la empresa PROTECO S.A.S.

Su Objetivo: evaluar los factores de riesgo psicosocial, cuyo fin es identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y de sus familias, y a su vez dar cumplimiento a la Resolución 002646/2008, del Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo.

Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción.

Metodología Empleada: si acepta participar, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por expertos de la Universidad Javeriana por contratación del Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo.

Riesgos: el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y al resto de sus compañeros.

Beneficios Para Usted Y Para La Sociedad: la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos psicosociales intralaborales y extra laborales que están presentes en la EMPRESA PROTECO S.A.S, con el fin de implementar estrategias de intervención que puedan llegar a mitigar sus niveles de estrés, mejorar su salud, su productividad y su calidad de vida.

Personas Que Tendrá Acceso A La Información: la información que usted aportará en los cuestionarios será de manejo total del área de Seguridad y Salud en el trabajo y los estudiantes de la ECCI (Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo) que efectuarán este estudio y con fines únicamente de seguridad y salud en el trabajo.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio, si está de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo _____ *Identificado Con C.C. número* _____ ocupando el cargo de _____

He leído la hoja de información que se me ha entregado y comprendo que mi participación es voluntaria, por ello:

Si, deseo participar en el estudio _____ ***No, deseo participar en el estudio*** _____

Firma del Funcionario

Fecha: DD. ____ MM. ____ AA. ____

Anexo 4.

CERTIFICACIÓN DE REALIZACIÓN DE CONSULTORÍA CIENTÍFICO TÉCNICA

EL SUSCRITO

JULIA REGINA DUQUE CORREA

C.C. No. 43037186

EN CALIDAD DE GERENTE GENERAL O REPRESENTANTE LEGAL

PROTECO S.A.S

CERTIFICA:

Que **Luisa Fernanda Gaitán Ávila** perteneciente al Grupo de investigación TEIN-ECCI, dirigió y/o asesoró a las(los) investigadores(as) SANDRA MILENA PULIDO CUERVO identificada con cedula de ciudadanía número 52'367.537 y ÓSCAR ANDRÉS BARRAGÁN HERNÁNDEZ, identificado con cedula de ciudadanía número 1'075.625.376 perteneciente al Grupo de investigación, adscritos a la Universidad ECCI, ha participado en la siguiente consultoría científico técnica:

TÍTULO DE CONSULTORIA:	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL PARA LA EMPRESA PROTECO SAS
OBJETO:	Realizar una propuesta de intervención en capacitación en los aspectos que generan riesgo psicosocial; de manera que en el momento de su implementación a futuro, se pueda generar disminución de los niveles de accidentabilidad laboral, identificados en la empresa Proteco SAS
CONTRATO/CONVENIO No.:	1075625376
FECHA DE INICIO:	4 de febrero de 2019
FECHA DE TERMINACIÓN:	25 mayo de 2019
CALIDAD DE LA CONSULTORÍA:	La consultoría cumple con los criterios de calidad exigidos por la empresa, propios de un ejercicio de consultoría.
RESULTADO RECIBIDO A SATISFACCIÓN POR:	JULIA REGINA DUQUE CORREA

La consultoría cuenta con los criterios de calidad solicitados por la empresa y por el departamento administrativo de ciencia tecnología e innovación, agradecemos su colaboración y esperamos contar con su apoyo para próximas actividades.

Esta certificación se firma en la ciudad de Medellín a los ____ días del mes de _____ de 2019.

Atentamente,

Firma: _____

NOMBRE

C.C. No.

CARGO EMPRESA O ENTIDAD