

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JL&RB.SAS EN LA CIUDAD DE PASTO*

*ESTRADA, Angie; GÓMEZ, Danilo; LASSO, Yulian; MAFLA, Angélica; MELO, Dayan***

PALABRAS CLAVE

Factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral, estrés.

tema de riesgo psicosocial 37 libros, y normatividad (leyes, normas, decretos etc.) relacionada al tema 22 documentos.

DESCRIPCIÓN

Cada vez es más frecuente que las empresas busquen entender el panorama del riesgo psicosocial dentro de sus organizaciones, ya que frecuentemente es más fácil detectar el impacto o las consecuencias del mismo, pero no son claras las causas, por tal motivo la presente investigación se enfocó en determinar el nivel de riesgo psicosocial al que estaba expuesto el personal Administrativo de la Empresa JL&RB S.A.S. como punto de partida de posteriores estudios e intervenciones en para evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana y tras la aplicación de la misma se concluye que hay altos niveles en los factores de riesgo pero que el estrés por el momento se encuentra controlado, para dichos hallazgos se plantea la necesidad de implementar un sistema de vigilancia epidemiológica (SVE).

FUENTES

CONTENIDO

La protección de los trabajadores Colombianos, sus políticas, normas y convenios, se encuentran regidos por este documento, donde se especifica el proceso, forma y requisitos para desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1443 de 2014 implementación de u SG-SST), incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en los espacios laborales.

El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, las organizaciones o el entorno del trabajo.

Los riesgos psicosociales de acuerdo con la OIT son las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los

Se consultaron un total de 59 referencias bibliográficas distribuidas así: sobre el

trabajadores a través de sus percepciones y la experiencia.

La decisión de incluir una enfermedad causada por el estrés a una lista de enfermedades laborales implica disponer de elementos científicos que respalden esta decisión y de un protocolo que facilite el proceso, esto de acuerdo con el ministerio de la protección social.

METODOLOGÍA

Se aplica la batería de riesgo psicosocial que fue desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, cuyo objetivo es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa. La Batería cuenta con los siguientes instrumentos:

- Ficha de datos generales (Información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

CONCLUSIONES

Se identificó con relación a las condiciones sociodemográficas de la población objetivo que en su totalidad las personas residen y trabajan en la ciudad de Pasto, la mayoría del personal son mujeres, ubicados entre los 20 y 40

pero con personas a cargo, en la parte socioeconómica se ubica la mayoría en el estrato 2 y no cuentan con vivienda propia; en relación a estudios la mayor parte de la población tiene técnico o tecnológico completo.

En la información ocupacional se encuentra que la mayor parte del personal es de apoyo y en gran porcentaje correspondiente al área contable, que ya tiene dentro de la empresa más de un año de trabajo con contratos a término fijo, donde se resalta que el 83 % de la población de la empresa manifiesta que trabaja 9 horas o más lo cual impacta y se observa como riesgo posteriormente en los dominios y dimensiones de análisis de la batería.

En relación a los factores psicosociales intralaboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la Forma A y B se encuentra que está en niveles altos principalmente en los dominios de liderazgo, control sobre el trabajo, Control sobre el trabajo y recompensas; lo cual supone una intervención inmediata y que la empresa implemente el sistema de vigilancia Epidemiológica desde el componente psicosocial para atender prontamente estos hallazgos.

En los factores psicosociales extralaborales, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS se concluye las dimensiones que en más riesgo se encuentran son características de la vivienda y su entorno y tiempo fuera del trabajo; de la cual el tiempo está directamente relacionado con los aspectos intralaborales de la carga excesiva de trabajo.

años correspondiente 77 %, igualmente esta población se encuentra soltera,

Las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS se encuentran en niveles bajos a pesar de que estar expuestos a condiciones que determinan alto niveles de riesgo dentro de la organización.

**CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE
LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JL&RB SAS EN LA CIUDAD
DE PASTO**

**ESTRADA ANGIE, GÓMEZ DANILO, LASSO YULIAN, MAFLA ANGÉLICA,
MELO DAYAN**

AUTORES

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SAN JUAN DE PASTO. DICIEMBRE 2019**

**CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE
LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JL&RB SAS EN LA CIUDAD
DE PASTO**

**GONZÁLEZ EDGAR
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SAN JUAN DE PASTO. DICIEMBRE DE 2019**

Contenido

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT..... | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 9 |
| Formulación del problema..... | 10 |
| JUSTIFICACIÓN | 10 |
| OBJETIVOS..... | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos | 12 |
| MARCO REFERENCIAL | 13 |
| Antecedentes investigativos..... | 13 |
| <i>Marco legal.....</i> | <i>27</i> |
| Marco conceptual..... | 31 |
| Marco teórico | 34 |
| <i>Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo SG-SST.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Riesgos. 35</i> | |
| <i>Prevención.</i> | <i>37</i> |
| <i>Programa de estilos de vida y entorno salud e.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Análisis de las condiciones de trabajo: método de la A.N.A.C.T.</i> | <i>39</i> |

GTC – guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional40

Metodologías específicas41

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.41

Agentes peligro psicosocial Intralaboral.42

Estrés laboral y salud43

Síndrome de Burnout y su relación con factores psicosociales44

Marco contextual 45

Misión 46

Visión 46

HIPÓTESIS 47

Hipótesis de trabajo 47

Hipótesis alterna 47

Hipótesis nula 47

MARCO METODOLÓGICO 48

Paradigma y tipo de estudio..... 48

Alcance..... 48

Diseño metodológico 49

Población objetivo..... 49

Instrumentos, materiales y equipos..... 50

Ficha de datos generales52

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B52

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral53

Cuestionario para evaluación de estrés53

| | |
|---|-----------|
| Procedimiento o fases de desarrollo | 53 |
| ANÁLISIS Y CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS | 55 |
| <i>Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa JL&RB SAS.</i> | 56 |
| Identificar los factores psicosociales intralaboral, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS. | 64 |
| Riesgo psicosocial intralaboral en el grupo de profesionales y técnicos forma A | 64 |
| Riesgo psicosocial intralaboral en los auxiliares y operarios forma B | 69 |
| <i>Identificar los factores psicosociales extralaborales, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.</i> | 74 |
| Riesgo psicosocial extralaboral en el grupo de profesionales y técnicos forma A | 74 |
| Riesgo psicosocial extralaboral en los auxiliares y operarios forma B | 77 |
| <i>Valorar las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.</i> | 80 |
| Condiciones de estrés en el grupo de profesionales y técnicos forma A | 80 |
| Condiciones de estrés en los auxiliares y operarios forma B | 81 |
| CONCLUSIONES | 82 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 83 |
| RECOMENDACIONES | 85 |
| BIBLIOGRAFÍA | 87 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Marco legal</i> | 28 |
| Tabla 2. <i>Número de trabajadores y cargos</i> | 53 |
| Tabla 3. <i>Categorización de variables</i> | 54 |
| Tabla 4. <i>Interpretación de niveles de riesgo</i> | 59 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1. Análisis por Genero del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 60 |
| <i>Figura 2. Análisis por Edad del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 61 |
| <i>Figura 3. Análisis por estado civil del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 61 |
| <i>Figura 4. Análisis por nivel de escolaridad del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 62 |
| <i>Figura 5. Análisis por estrato de servicios públicos del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 62 |
| <i>Figura 6. Análisis por tipo de vivienda del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 63 |
| <i>Figura 7. Análisis por Número de personas a cargo del personal de la empresa JL&RB SAS.</i> | 63 |
| <i>Figura 8. Análisis por cargo que más se parece al que desempeña en la empresa JL&RB SAS.</i> | 64 |
| <i>Figura 9. Análisis por departamento, área o sección de la empresa JL&RB SAS.</i> | 64 |
| <i>Figura 10. Análisis por Antigüedad de los trabajadores en la empresa JL&RB SAS.</i> | 65 |
| <i>Figura 11. Análisis del tiempo de los trabajadores en el mismo cargo en la empresa JL&RB SAS.</i> | 65 |
| <i>Figura 12. Tipo de contrato de los trabajadores en la empresa JL&RB SAS.</i> | 66 |
| <i>Figura 13. Análisis del tipo de salario que perciben los trabajadores de la empresa JL&RB SAS.</i> | 66 |

| | |
|--|----|
| <i>Figura 14.</i> Número de horas de trabajo de los colaboradores de la empresa JL&RB SAS. | 67 |
| <i>Figura 15.</i> Riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en la forma A | 68 |
| <i>Figura 16.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en la forma A | 69 |
| <i>Figura 17.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Control” en la forma A | 70 |
| <i>Figura 18.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en la forma A | 72 |
| <i>Figura 19.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en la forma A | 73 |
| <i>Figura 20.</i> Riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en la forma B | 74 |
| <i>Figura 21.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en la forma B | 75 |
| <i>Figura 22.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Control” en la forma B | 76 |
| <i>Figura 23.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en la forma B | 77 |
| <i>Figura 24.</i> Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en la forma B | 78 |
| <i>Figura 25.</i> Riesgo de los factores extralaborales en la forma A | 79 |
| <i>Figura 26.</i> Riesgo de los factores extralaboral de cada una de las dimensiones en la forma A | 80 |
| <i>Figura 27.</i> Riesgo de los factores extralaborales en la forma B | 82 |

Figura 28. Riesgo de los factores extralaboral de cada una de las dimensiones en la forma B 83

Figura 29. Riesgo de los factores de estrés en la forma A 85

Figura 30. Riesgo de los factores de estrés en la forma B 86

Resumen

La presente investigación se enfocó en determinar el nivel de riesgo psicosocial al que estaba expuesto el personal Administrativo de la Empresa JL&RB como punto de partida de intervenciones en dicha población, para tal fin se utilizó la batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Universidad Javeriana y tras la aplicación de la misma se concluye que hay altos niveles en los factores de riesgo pero que el estrés por el momento se encuentra controlado, para dichos hallazgos se plantea la necesidad de implementar un SVE.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral, estrés.

Abstract

The present research focused on determining the level of psychosocial risk to which the Administrative staff of the JL&RB Company was exposed as a starting point for interventions in said population, for this purpose the battery of instruments was used for the evaluation of psychosocial risk factors designed by the Ministry of Social Protection in conjunction with the University Javeriana and after the application of the same one concludes that there are high levels in the risk factors but that the stress for the moment is controlled, for these findings there is a need to implement an SVE.

Keywords: Intra-labor, extra-labor psychosocial risk factors, stress.

Introducción

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre el empleador y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Dentro de la implementación del SG-SST, se debe incluir el análisis de los riesgos psicosociales, ya que estos pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales los cuales influyen negativamente en la salud del trabajador, causando así estrés laboral, agotamiento o depresión.

Considerando lo anterior, es pertinente analizar los riesgos psicosociales que se pueden estar causando en un determinado grupo de trabajadores, puesto que puede influir en el desempeño de sus actividades diarias y además de repercutir negativamente en la productividad de la empresa.

Finalmente, este proyecto de investigación se encamina a la caracterización del grupo de trabajadores de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS, que permite identificar los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos, por medio de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial creada por el Ministerio de Trabajo en conjunto con la Universidad Javeriana.

Planteamiento del problema

La empresa JL&RB SAS, es una organización a nivel nacional dedicada al comercio de electrodomésticos en venta de contado y a crédito, la empresa cuenta con alrededor 700 empleados, de los cuales aproximadamente 120 pertenecen al área administrativa, quienes manejan una elevada carga de responsabilidad por el manejo de altas sumas de dinero, datos confidenciales, así como también una variedad de productos delicados.

Los trabajadores se exponen a diferentes factores de riesgo entre ellos los factores psicosociales los cuales, comprenden aspectos al interior y al exterior de la organización, así como las condiciones individuales del trabajador, en una relación donde influyen las características propias del trabajador, al igual que sus experiencias y actividades cotidianas, las cuales pueden influir en la salud y su desempeño laboral.

Para la aplicación en Colombia existe la normatividad de carácter obligatorio frente a las condiciones de salud de los trabajadores, con el fin de prevenir enfermedades laborales y proteger la integridad de cada empleado; para el análisis del caso en el país se tiene en cuenta la normatividad vigente por ejemplo el Decreto 1072 del 2015 es la que establece el SST (sistema en seguridad y salud en el trabajo) y la Resolución 0312 de 2019 que establece la aplicación de los estándares mínimos y en especial las resoluciones 2646 de 2008 y 2404 de 2019 las cuales son específicas sobre el riesgo psicosocial. Sin embargo, para el cumplimiento de la totalidad de los estándares de esta normatividad, es necesario evaluar los riesgos psicosociales para determinar los factores que afectan el bienestar emocional y mental de los empleados.

La empresa en el proceso de diseño del SG-SST y se encuentra en implementación por lo cual en esta investigación se caracterizará los factores de riesgos psicosocial que afecta la población trabajadora del área administrativa de JL&RB SAS.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial existentes en los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS?

Justificación

En la actualidad es habitual que las personas se sientan familiarizadas con la situación de que en el trabajo confluyan factores tales como el estrés, las largas jornadas laborales, los inconvenientes personales y demás, puesto que en el desarrollo de las funciones diarias los empleados se encuentran expuestos a diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar de manera positiva o negativa su entorno laboral, no obstante, las situaciones negativas pueden generar problemáticas como el ausentismo, el bajo rendimiento de los colaboradores, enfermedades psicológicas y sociales, entre otros. Es así como los riesgos psicosociales hacen parte de la cotidianidad en las organizaciones y empresas, sin embargo, en algunas situaciones no se les presta el interés que requieren, desencadenando enfermedades físicas o psicológicas que afectan el bienestar del trabajador, el desarrollo de sus labores y la gestión de las empresas.

Teniendo en cuenta la importancia del bienestar del entorno del trabajador y reconociendo que éste es el motor y base de toda organización, a través del tiempo las organizaciones han incrementado el interés y la preocupación por cuidar del bienestar de sus

empleados, implementando así programas de auto cuidado y prevención de la salud y la seguridad en el trabajo.

Por esta razón, la normatividad colombiana ha previsto la trascendencia del tema y a través del decreto 1072 de 2015, ha incluido el Sistema General de Seguridad y Salud (SG-SST), esto, como un mecanismo y oportunidad para que los empleadores organicen y desarrollen un proceso que permita mejorar el entorno laboral, dar seguimiento y gestionar los riesgos que puedan afectar la salud y la seguridad de los trabajadores, previniendo y controlando el riesgo psicosocial, trabajando en la promoción de la salud en el trabajo, teniendo como propósito mejorar las condiciones laborales y a su vez, las condiciones de vida de los trabajadores.

Para el presente caso, se ha tenido en cuenta el abordaje y la caracterización del riesgo psicosocial en los empleados de la sede administrativa JL Y RB SAS de la ciudad de Pasto, y se ha visto necesario analizar qué factores afectan en mayor medida a los colaboradores de dicha organización, puesto que estos se exponen a largas jornadas laborales, tienen una gran responsabilidad en cuanto al perfil económico de la empresa, manejan gran cantidad de personal y esta situación genera estrés en el desarrollo de las labores encomendadas.

En esta medida, es de suma importancia abordar este tema puesto que los riesgos psicosociales son un flagelo que conciernen a gran parte de los empleados de diferentes organizaciones en el mundo, los cuales se ven afectados por diversos factores intralaborales y extralaborales, los cuales causan enfermedades y accidentes laborales, por tal razón, este tipo de ejercicios se constituyen en modelos que se pueden implementar y replicar en otros entornos, para así identificar los riesgos y aplicar las estrategias necesarias que permitan mitigarlos o controlarlos.

De igual manera, el desarrollo de este ejercicio es muy importante para la empresa JL Y RB SAS, puesto que permite conocer los resultados de la caracterización de los factores que inciden en los trabajadores del área administrativa, lo cual conlleva a que se pueda adoptar las medidas necesarias para el mejoramiento del entorno laboral, esto a su vez incide en la gestión de la empresa, en la medida en que mejorar las condiciones del entorno de los trabajadores puede propender a lograr una mayor productividad y rentabilidad.

Objetivos

Objetivo general

Caracterizar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Objetivos específicos

Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa JL&RB SAS.

Identificar los factores psicosociales intralaboral, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Identificar los factores psicosociales extralaborales, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Valorar las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Marco referencial

Antecedentes investigativos

En la investigación denominada “Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz.”

La disertación presenta como objetivo determinar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. ubicada en la provincia de Tungurahua. y aportar a su desarrollo a través de la aplicación de un plan de intervención, que establezca las estrategias que ayudarán a mejorar el ambiente de trabajo y por ende el desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Bajo los criterios investigativos se procedió a trabajar con el total de la población de la empresa es decir con 24 colaboradores, a los mismos que se les realizó la aplicación de los reactivos ISTAS 21(versión corta) y evaluación de desempeño de 90° evaluando así factores de riesgo psicosocial y niveles de desempeño laboral objetivos de la presente investigación. Luego de la aplicación de reactivos se realiza el análisis de los resultados de los mismos y finalmente con los datos obtenidos y el análisis de la información se procede a desarrollar un plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

La presente investigación ayudará a la empresa a definir estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, y por ende aumentar el rendimiento y desempeño de los trabajadores.

La hipótesis planteada es:

Diseñar un plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

Teniendo como conclusión:

En cuanto a la organización en la que fue realizada la investigación se puede concluir que al interior de la misma, se observa un comportamiento y mentalidad renuente al cambio, sin expectativas al futuro y ambiciones, es decir sin una visión; al contrario se aferra con fuerza a la antigua estructura que en realidad funciona pero no de una manera muy adecuada, donde cada sección y departamento trabaja individualmente adaptándose a las circunstancias y no guiado por objetivos que permitan alcanzar un fin común, desencadenando así en un riesgo psicosocial para todos como es el estrés laboral.(CARRILLO LEÓN 2015).

Esta investigación tiene un aporte significativo en la realización de este trabajo, ya que los directivos de las empresas se preocupan por reaccionar ante los riesgos psicosociales de sus trabajadores, estando atentos a sus necesidades, ya que esto es una de las formas más adecuadas para mantener a los trabajadores motivados y el trabajo intelectual procede del interior del mismo trabajador.

En la investigación denominada “Identificación de los estresores presentes en el personal de Call Center Cobranzas de una Empresa; Caso de estudio; Comercializadora de Electrodomésticos La Ganga R.C.A.” desarrollada por Fernández Montenegro, Jacqueline Rosana en el año 2015; en la “Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional”.

Trata que es posible identificar las variables, conocidas como estresores; que afectan la salud de operadores telefónicos en actividades de Call center. Se da énfasis en trabajadores

destinados por una empresa a cobranzas, los cuales se enfrentan a situaciones de malestar con el Cliente. Para medir o evaluar las consecuencias de esta actividad y los largos períodos en que pasan expuestos se utiliza la matriz de riesgos de OIT/OMS, que permite evaluar de una manera integral estos estresores.

La hipótesis planteada es:

¿Qué relación existe entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores de un área de trabajo de Call Center?

Teniendo como conclusión:

Cuando estamos expuesto a situaciones de estrés excesivo y de manera continua el trabajo resulta incómodo, genera incluso riesgos para la salud y seguridad del trabajador esto se agrava cuando el medio ambiente de trabajo no es el adecuado. (Fernández Montenegro 2015)

Esta investigación es pertinente para el desarrollo de este trabajo ya que describe los principales factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de la comercializadora de electrodomésticos: como el estrés laboral. Cuando los trabajadores están expuestos a estrés excesivo generando riesgos en la salud del trabajador; fatiga mental, que proviene del cansancio mental; neurosis derivado de los sueldos bajos y situaciones económicas. Siendo de gran importancia para la caracterización de los trabajadores administrativos de la empresa JL&RB.

En la investigación denominada “Propuesta metodológica para la gestión del riesgo en microempresas comercializadoras de electrodomésticos basada en los modelos ISO 31000: 2011 y OHSAS 18001:2007”.

Trata que durante los últimos años las grandes superficies se han convertido en el mayor referente para la adquisición de productos por parte de los Colombianos especialmente en las principales ciudades, pues estas empresas generan confianza en los consumidores con su gran dinamismo, variedad de productos ofrecidos y precios cómodos; sin embargo esta situación ha afectado significativamente a las pequeñas empresas de los diferentes sectores económicos, como es el caso específicos de las microempresas comercializadoras de electrodomésticos en la ciudad de Bogotá, quienes antes dominaban el sector y ahora han sido desplazadas paulatinamente. Por lo anterior, se identifica la necesidad de desarrollar un sistema de gestión bajo los modelos ISO 31000:2011 y OHSAS 18001:2007, que partiendo del análisis del impacto causado por las grandes superficies e identificando los riesgos del sector, permita a las microempresas comercializadoras de electrodomésticos en Bogotá hacer frente y mantenerse en el mercado siendo sostenibles, rentables y competitivas.

La hipótesis planteada es:

¿Cómo desarrollar una propuesta metodológica para la Gestión del Riesgo en Microempresas comercializadoras de electrodomésticos basada en los modelos ISO 31000: 2011 y OHSAS 18001:2007

Teniendo como conclusión:

El desarrollo de una propuesta metodológica para la Gestión del Riesgo en Microempresas comercializadoras de electrodomésticos definida a partir del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y basada en los modelos ISO 31000: 2011 y OHSAS 18001:2007. (Murillo Chica 2015)

Esta investigación es adecuada para el desarrollo del presente trabajo ya que la base de la metodología creada para implementar en las microempresas de acuerdo a los modelos de ISO y OHSAS, permite realizar ajustes de acuerdo a las necesidades de la investigación presente, realizando una correcta identificación de los riesgos antes de definir las estrategias de gestión para así lograr los objetivos planteados.

En la investigación denominada “Intervención sobre las percepciones de clima organizacional en los empleados del almacén ELECTROJAPONESA S.A sucursal Tuluá”.

La presente propuesta de intervención consistió en realizar una intervención sobre la percepción de clima organizacional de los empleados del punto de venta ELECTROJAPONESA S.A. en la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca). Se empleó la encuesta IMCOC que mide clima organizacional recurriendo al mecanismo de prueba previa y prueba posterior, (pruebas aplicadas antes y después de las actividades de intervención), El instrumento mide 7 variables entre las se encuentran: Control, objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales y Motivación. La muestra poblacional, estuvo conformada por 31 de los 35 empleados del almacén, quienes debían contestar el cuestionario de 45 ítems con única opción de respuesta. Cuatro de los empleados decidieron no participar de las actividades, aduciendo compromisos extra laborales. Los resultados arrojaron que Relaciones Interpersonales es el factor más débil dentro del punto de venta con un 25,8 % seguido por la Toma de decisiones con 41,9 %, lo cual los ubica como deficientes. Se hizo entonces una propuesta de intervención enfocada en fortalecer estos factores con el fin de contribuir a mejorar percepciones de los empleados. Se aplicó nuevamente la prueba IMCOC como prueba posterior, para medir en corto tiempo una

variación positiva en las variables puntuadas como críticas y poder reconocer de manera sistemática y complementaria los datos arrojados por la intervención. Asimismo, se hizo la respectiva comparación con la prueba previa. Los resultados mostraron mejoras significativas en la percepción del clima, en relación con los factores generales críticos; Relaciones Interpersonales y Toma de Decisiones que se querían incrementar.

La hipótesis planteada es:

¿Cuál es la propuesta de intervención que puede llegar a contribuir al mejoramiento de los factores generales en el clima organizacional en ELECTROJAPONESA S.A., sede Tuluá, con base en los hallazgos arrojados en un pre-test aplicado a la planta laboral, en referencia a sus percepciones frente a la empresa?

Teniendo como conclusión:

Se logró hacer un análisis de toda la información recogida a través de la encuesta IMCOC, la cual sirvió como base para el planteamiento específico de la intervención, en las variables Relaciones interpersonales y Toma de decisiones. Se planteó que puede existir alguna relación entre la Toma de Decisiones y variables como Liderazgo y Control. La Toma de Decisiones va ligada a la estructura y organización de la empresa, en qué tanto poder de decisión se otorga a los empleados. El liderazgo y el control dependen del estilo de mando del jefe, implica como regula y supervisa las funciones. (MACHADO COABÚ 2015).

Esta investigación es propicia para la mejora de este trabajo ya que sugiere hacer mediciones de clima organizacional, que permiten identificar las tendencias de las variables que están generando mayor incidencia, para así tener una mejor objetividad para la toma de decisiones que contribuyan a la especificidad de las intervenciones.

En la investigación regional titulada Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E. S. P. del municipio de Tuquerres.

La presente investigación tiene como objeto identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Tuquerres, para ello, se utilizaron los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social, forma Ay B, y el cuestionario de estrés, tercera versión, obteniendo como resultado la presencia de factores psicosociales intralaborales con niveles de riesgo muy altos en dominios como liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo y recompensas; asimismo, se obtuvo niveles de estrés muy altos. Por consiguiente, se propone a la empresa implementar acciones de intervención y control específicas de los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés identificados como prioritarios, para mejorar las condiciones de salud física y mental de los trabajadores.

La hipótesis planteada es:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. seccional Tuquerres?

Se puede concluir que el estudio de los factores de riesgo psicosocial es importante para los trabajadores así como también para las organizaciones y la población en general, ya que por medio de este se logran identificar ciertos factores que pueden estar perjudicando la salud, así como también el rendimiento de los trabajadores, además de que puede ayudar a reducir los accidentes presentados en una organización, se tomó como un referente esta

investigación ya que aporta un estudio similar al que se está realizando en la investigación actual, al lograr identificar ciertos factores y brindar algunas recomendaciones para minimizar los efectos que pueden causar la sobrecarga laboral, la calidad de liderazgo, las condiciones de los puestos de trabajo, características de la organización, tiempo de descanso, compromiso, relación entre compañeros y superiores, entre otros factores intralaborales y extra laborales que se pueden presentar en una empresa.

En la investigación nacional titulada Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá

La cual tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgos psicosocial Intralaborales, Extralaborales y niveles de Estrés de los trabajadores de una Empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá, fundamentada en el análisis cuantitativo para analizar y comprobar datos e información concreta, se utilizó como herramienta, la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). Posteriormente, se realizó el análisis de los resultados a nivel de cada factor de riesgo evidenciando los hallazgos a través de correlaciones estadísticas por medio de la fórmula de Pearson, teniendo en cuenta las variables de los Dominios, Dimensiones Intralaborales (Tipo A y B), Extralaborales y niveles de estrés, encontrando niveles de riesgo alto intralaborales en la forma A , en el dominio control sobre el trabajo en su dimensión capacitación, oportunidades de desarrollo ,uso de habilidades y conocimientos y en el dominio demandas del trabajo en su dimensión consistencia de rol. Por último, se concluye

proponer un plan de intervención abarcando los dominios y dimensiones que arrojaron riesgo alto según lo evidenciado en las correlaciones estadísticas.

La hipótesis planteada es:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la ciudad de Bogotá?

Esta investigación fue tomada ya que ayuda a fomentar el conocimiento para la realización del trabajo actual, debido a que la realización de este estudio se enmarca en la identificación de los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés, no solo para la prevención de los mismos sino para otorgar alternativas que impacten positivamente al sector empresarial y que aporten desde el interés de la gerencia del Talento Humano y desde todo el abordaje propuesto con los sistemas ya consolidados como la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010); al mejoramiento de las organizaciones y de sus colaboradores.

En la investigación internacional titulada Adaptación y validación del Cuestionario “Factores de Riesgo Psicosocial Laboral” en una muestra de trabajadores del Grupo Enersis Chile.

La cual tiene como objetivo adaptar y validar el Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en una muestra de trabajadores del Grupo Enersis. La muestra estuvo constituida por 394 trabajadores y fue obtenida intencionadamente. Se realizó un análisis factorial exploratorio mediante el cual se encontró 6 factores. Según el modelo factorial propuesto, se encontró una fiabilidad del cuestionario, medida con el coeficiente de Cronbach, de 0,922 variando entre 0,749 y 0,880 en los factores. Se estimó la validez

concurrente con el cuestionario SUSESISTAS 21, encontrándose una relación de 0,783, y con la Escala de Estrés Percibido una relación de 0,430.

Además, se estimaron diferencias de medias según variables estratificadoras, encontrándose diferencias significativas según jornada laboral, edad, procedencia geográfica y cargo laboral. Conclusión: El instrumento presenta resultados óptimos de fiabilidad a través de consistencia interna, y una adecuada validez en la muestra estudiada.

La hipótesis planteada es:

¿Cómo se puede Adaptar y validar el Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Laboral de ENDESA España para una población laboral formal chilena?

En conclusión se tomó este trabajo como referente porque se observa una perspectiva de evaluación de los factores de riesgo psicosocial que se presentan en una organización chilena, la cual es distinta ya que se usa un instrumento diferente al cual se va a usar en la investigación actual, esto sirve para poder identificar las diferencias culturales y como logran identificar las “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor” (ENDESA, 2009). Y como estas pueden afectar al trabajador en otras partes del mundo.

De acuerdo a lo establecido por el comité mixto OIT-OMS los riesgos psicosociales se definen:

Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (9ª Reunión, 1984),

Así las cosas, se entiende que el trabajador se encontrara condicionado por factores que no solamente dependen de su quehacer o del ejercicio de su trabajo, sino también por factores que no dependen de él y que se encuentran por fuera del objeto laboral para el cual el empleado ha sido contratado.

En el libro *La relación directa del empleado con el entorno organizacional*. Se indica que como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuentes e intensos, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007). La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

De esta manera, Moreno Jiménez y Báez León (2010) afirman respecto a éste tema la suma importancia a nivel actual, puesto que la normatividad vigente y las políticas actuales demandan por parte de los empleadores ciertos compromisos para la seguridad y el bienestar del trabajador.

Teniendo en cuenta que los trabajadores de la empresa JLYRB SAS de la ciudad de Pasto, la cual es motivo de la presente investigación, se observan múltiples factores negativos

del área administrativa, para lo cual, se pretende caracterizar el riesgo psicosocial en los empleados de la empresa, haciendo referencia a las condiciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo, con las funciones asignadas al cargo e incluso, con el entorno en que se desenvuelven los empleados, las cuales tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores, teniendo en cuenta que en la actualidad los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales puesto que se constituyen en factores que pueden afectar al trabajador en su desarrollo laboral, físico, emocional, entre otros.

La hipótesis planteada es:

Relacionar cada área de la empresa con cada riesgo al cual estarían expuestos sus colaboradores, y de ésta forma identificar y clasificarlos, con el fin de minimizar y elevar la confiabilidad en el trabajo.

Teniendo como conclusión:

Si se minimiza los riesgos en las empresas, los empleados se verían confiados y de ésta forma más comprometida con sus labores asignadas, esto desde cada puesto de trabajo suma esfuerzos, que a la final se ve representado en los resultados, puesto que el rendimiento colectivo, a quien beneficia es a las mismas empresas.

Cabe resaltar que las empresas se han visto obligadas a implementar dentro de sus organizaciones el Sistema General en Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual ha permitido que se mejoren las condiciones del entorno de los colaboradores y de esta forma generar en ellos sentido de pertenencia, lo cual permita el cumplimiento de los objetivos propuestos

dentro de cada organización, generando así un impacto positivo y contribuyendo a que las organizaciones identifiquen fácilmente sus falencias y puedan mitigarlas.

En la revista de CES Medicina vol. 27 N. 2 de julio a diciembre de 2013, Múnera Palacio, Sáenz Agudelo & Cardona Arango afirman que en Colombia la Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, señala que los factores psicosociales deben ser evaluados en el trabajo tanto objetiva como subjetivamente, establecen que para esto se debe utilizar instrumentos que hayan sido validados en el país. Por tal motivo, de acuerdo a la resolución mencionada el Ministerio de la Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana, diseñaron una batería de instrumentos para medir los riesgos psicosociales en el trabajo. Uno de los instrumentos que conforma la batería es el Cuestionario que permite medir los factores de riesgo psicosocial intralaboral (2011).”

Así, los riesgos psicosociales que afectan a los empleados no solo tienen que ver con el ambiente laboral sino también con las condiciones físicas a las cuales están expuestos, de manera que el ausentismo, el abandono, accidentalidad o enfermedad laboral son algunos factores que reflejan una situación que debe ser identificada y evaluada. Por lo cual, las empresas no solo tienen la obligación de identificar los riesgos, sino que también, a partir de su diagnóstico, deben generar programas para prevenir y controlar el factor de riesgo psicosocial.

La Hipótesis planteada es:

Conocer exactamente la resolución 2640 de 2008 expedida por el Ministerio de protección social de Colombia, con el fin de identificar sus obligaciones y deberes para poner en marcha un plan que brinde acompañamiento, para su implementación.

Teniendo como conclusión:

La resolución 2646 de 2008 ha establecido la implementación de la batería de riesgo psicosocial como mecanismo de evaluación y control laboral, extra laboral y de estrés, que tiene por objetivo identificar y dar soluciones a los factores que inciden en el desarrollo de las funciones asignadas a los empleados, mejorando así las condiciones de los trabajadores. Esta batería le asigna un porcentaje a cada factor de riesgo y permite realizar una medición que identifica los factores que afectan en mayor medida el ejercicio de la actividad laboral.

Las empresas tienen la responsabilidad de velar por la salud de sus colaboradores y el cumplimiento de las normas que le rigen en cuanto a SG SST, teniendo en cuenta que la omisión de esta obligación, acarrea sanciones y multas que pueden afectar tanto legal como económicamente el patrimonio de las empresas, esto no solo por cuidar su empresa, sino por brindar una calidad de vida óptima para sus empleados, salvaguardando su integridad tanto física como psicológica

Marco legal

A continuación, dentro de este capítulo se denotarán los aspectos más relevantes en cuanto a las normas colombianas que se aplican y respaldan el presente trabajo con la siguiente legislación.

| NORMA | CONTENIDO | ARTÍCULO | RELEVANCIA |
|--|--------------------------------------|--|--|
| Constitución Política de Colombia | Norma Superior | Art 11. Derecho a la vida Art 25. Derecho al trabajo Art 44. Derechos Fundamentales | Al ser norma de normas es la primera regulación que se tiene en cuenta, pues la misma promulga la igualdad de las personas y los derechos fundamentales a la vida, la salud y la seguridad social. |
| Ley 9 de 1979 | Medidas Sanitarias | Art 80. Prevención y protección a los trabajadores derivados de las condiciones de trabajo. | Por consagrar normas destinadas a preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores y a prevenir todo daño que se puede derivar de las condiciones del trabajo y en concreto de los riesgos relacionados con agentes psicosociales y las enfermedades asociadas al estrés. |
| Ley 100 de 1993 | Sistema de Seguridad Social Integral | Todo el articulado | Por ser una ley general que trata la seguridad social integral, que dispone cada persona para gozar de una calidad de vida mediante el cumplimiento de planes y programas para proporcionar cobertura integral frente a contingencias de salud y lograr el bienestar individual. |

| NORMA | CONTENIDO | ARTÍCULO | RELEVANCIA |
|---------------------------------|--|--|--|
| Ley 1010 de 2006 | Acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo. | Todo el articulado | Ya que por medio de esta ley se regula el acoso laboral y otros hostigamientos que pueden causar en los colaboradores estrés y directamente se crea un factor de riesgo psicosocial. |
| Ley 1562 del 2012 | Sistema de riegos laborales | Art 4. Enfermedad laboral Art 11. Servicios de promoción y prevención Art 13. Sanciones Art 30. Reporte de accidente de trabajo y enfermedad laboral. | Esta ley adopta el tema de enfermedad laboral integrándose aquí como una de estas los causados por estrés laboral y así mismo trata temas de prevención por parte de las empresas estudiando los riesgos psicosociales por medio de las baterías de riesgo psicosocial y evitando las sanciones de las que habla la presente ley. |
| Decreto Ley 1295 de 1994 | Organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales | Art 5. Prestaciones asistenciales Art 6. Prestación del servicio de Salud | Trata cinco tipos de intervenciones de los cuales se encuentran cambio de conducta, apoyo social, manejo de la enfermedad, alivio del estrés, mejora del autocontrol y eficacia personal, manejo del estrés y autoestima. Los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo tienen la función principal de promoción, prevención y control de la salud del trabajador protegiéndolo de factores de riesgo ocupacionales de acuerdo a sus condiciones psicofisiológicas. |

| NORMA | CONTENIDO | ARTÍCULO | RELEVANCIA |
|------------------------------|--|---|--|
| Decreto 2566 del 2009 | Tabla de enfermedades Profesionales | Art 1ro Numeral 42. Patologías causadas por el estrés en el trabajo | Incorpora las patologías causadas por estrés en el trabajo, entre las cuales están laborales con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo con relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. Estas son labores que contienen estresantes físicos con efectos psicosociales que producen estados de ansiedad y depresión y otras enfermedades que afectan la salud física y mental de los trabajadores. |
| Decreto 1072 de 2015 | Decreto Único Reglamentario del sector trabajo | Capítulo 6. Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo | Se da un nuevo avance al sistema de seguridad y gestión en el trabajo, implementando de forma especial el riesgo psicosocial, acaparándolo como uno de los factores más importantes y de mayor impacto dentro de las enfermedades laborales que se presentan en las empresas. |
| Decreto 614 1984 | Bases para la organización y administración de Salud Ocupacional | Art 2, Literal C. Objeto de la Salud Ocupacional | Por medio de este decreto se incorpora un elemento adicional no previsto en el sistema de salud ocupacional “riesgo psicosocial como un factor de peligro a tener en cuenta en el trabajo” |
| Decreto 1477 de 2014 | Tabla de Enfermedades Laborales | Anexo técnico, Sección 1, Numeral 4 | Este Decreto expone las enfermedades causadas por agentes psicosociales. |
| | | | Establece los factores psicosociales dados por factores intra laborales y extra laborales y |

| NORMA | CONTENIDO | ARTÍCULO | RELEVANCIA |
|---------------------------------|--|--------------------|--|
| Resolución 2646 del 2008 | Responsabilidades para la identificación. Evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. | Todo el articulado | discriminando los factores según su ocurrencia; y le da la capacidad al empleador de utilizar la información recaudada de acuerdo a estudios previos para el bienestar del trabajador. En conclusión, obliga a todas las empresas a realizar una valoración anual del riesgo psicosocial para lo cual se deberá definir responsabilidades para la definición, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factor de riesgo psicosocial en el trabajo y de las patologías causadas por el estrés laboral. |
| Resolución 0312 de 2019 | Estándares mínimos de la seguridad y salud en el trabajo | Capítulo 4 | Hace alusión que para los riesgos psicosociales la frecuencia ya accidentalidad de este debe de medirse como mínimo una vez al mes y realizar la clasificación del origen del peligro/ riesgo que lo genero. En cuanto a la prevalencia estipula que se debe medir como mínimo una vez al año al igual que la incidencia por enfermedad laboral. |
| Resolución 2404 de 2019 | Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial. | Todo el articulado | La vigente resolución da las directrices mediante la adopción de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y los protocolos específicos. Pues esta |

| NORMA | CONTENIDO | ARTÍCULO | RELEVANCIA |
|-------|-----------|----------|--|
| | | | es el tema base del presente trabajo, que fundamenta su desarrollo y aplicación. |

Tabla 1. *Marco legal*

Marco conceptual

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes, servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Resolución 2646, 2008).

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo es la capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.

Ambiente de trabajo: De acuerdo con el Blog de Seguridad Industrial de Colombia, el ambiente de trabajo es la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral (Decreto 614 de 1984).

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: El Ministerio del Trabajo lo define como el proceso basado en la mejora continua que debe incluir las organizaciones mediante políticas, planificación, aplicación, evaluación y acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443, 2014).

Salud: La Organización Mundial de la Salud OMS, estipula que Salud es el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez (OMS, 1946).

Seguridad y Salud en el Trabajo: La Organización Internacional del Trabajo OIT la define como una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores (OMS, 2011)

Sistema General de Riesgos Profesionales: El Ministerio de Salud y la Protección Social definen como 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 en razón del trabajo que desempeñan (Ley 1562, 2012).

Análisis de Vulnerabilidad: Es la medida o grado de debilidad de ser afectado por amenazas o riesgos según la frecuencia y severidad de los mismos. La vulnerabilidad depende de varios factores, entre otros: la posibilidad de ocurrencia del evento, la frecuencia de ocurrencia de este, los planes y programas preventivos existentes, la posibilidad de programación anual, entre otros (Ministerio del interior, 2016).

Riesgo: Es la estimación o evaluación matemática de probables pérdidas de vidas, de daños a los bienes materiales, a la propiedad y la economía, para un periodo específico y área conocidos de un evento específico de emergencia. Se evalúa en función del peligro y la vulnerabilidad (INDECI, 2014).

Seguridad: Grado de aceptación de los riesgos.

Peligro: Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno natural o tecnológico potencialmente dañino para un periodo específico y una localidad o zona conocidas. Se identifica, en la mayoría de los casos, con el apoyo de la ciencia y tecnología (INDECI, 2014).

Vulnerabilidad: Grado de resistencia y/o exposición de un elemento o conjunto de elementos frente a la ocurrencia de un peligro. Puede ser física, social, económica, cultural, institucional y otros (INDECI, 2014).

Amenaza: Peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes, servicios, y el medio ambiente. Técnicamente se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento con cierta intensidad en un sitio específico y en un periodo de tiempo determinado (Defensa civil colombiana, 2016).

Factores psicosociales: Los factores psicosociales son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar efectos físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (OIT, 1986).

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646, 2008).

Carga mental: Demanda la actividad cognoscitiva que implica el trabajo. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de tareas, el apremio de tiempo y la complejidad, volumen y velocidad de la labor (Velázquez, 2017).

Marco teórico

A continuación, se especificará todo el soporte de la presente investigación, incluyendo aspectos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en el riesgo psicosocial.

Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo SG-SST

La protección de los trabajadores Colombianos, sus políticas, normas y convenios, se encuentran regidos por este documento, donde se especifica el proceso, forma y requisitos para desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1443 de 2014 implementación de u SG-SST), incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en los espacios laborales.

Este SG-SST se aplica a todas las empresas privadas y públicas, los trabajadores dependientes e independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las administradoras de riesgos laborales; la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares, determinado mediante Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6.

En la aplicación del SG-SST, se busca mejorar el bienestar y la calidad de la vida laboral del trabajador, su ambiente y lugar de trabajo, reducir drásticamente la accidentalidad

y mortalidad, disminuir el ausentismo laboral por enfermedades y aumentar la productividad, basados en el cumplimiento de las normas, leyes y procedimientos que son obligatorias por parte de las empresas o contratantes.

En conclusión, de acuerdo con el autor German plazas en su libro La nueva seguridad social (M, 2018 - 2019) consiste en el diseño e implementación de un proceso por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, y auditoria, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Riesgos.

Al hablar de riesgo se define como tal a la posibilidad de que se produzca un daño, ya sea en las personas, implementos, lugares o cosas que se encuentran en el entorno, en vista de lo anterior en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST se define el riesgo laboral como la falta de seguridad en el trabajo, esto quiere decir que en un empleo existe un mayor riesgo laboral cuando hay altas probabilidades de que se produzca un accidente o un problema de salud, en nuestro caso se puede definir como riesgos laborales “A las condiciones de peligro o vulnerabilidad que ponen en riesgo la calidad de vida de los trabajadores de salud dadas por condiciones inseguras de trabajo”.

De acuerdo con Javier Castañeda en su escrito Prevención y Gestión del Riesgo (Castañeda, 2017) El riesgo es el conjunto de factores externos y/o internos que posibilitan la ocurrencia de un evento de carácter negativo que puede alterar el desarrollo de un proceso, siendo sus componentes la amenaza y la vulnerabilidad en un grado de exposición nocivo.

Los responsables de prevenir los riesgos y peligros laborales a los que puedan verse expuestos los trabajadores en las empresas, instituciones y entidades es el empleador, por intermedio del responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con las directrices y alcances previstos en el Decreto 1072 de 2015 (M, 2018 - 2019).

Un elemento fundamental para la buena gestión del SG-SST es identificar correctamente los peligros, priorizarlos y realizar las acciones preventivas o correctivas. Por ello hay que tener claro cuáles son los peligros a los que los trabajadores pueden estar expuestos independientemente de su forma de contratación o vinculación.

Tipos de Riesgo:

- **Biológicos:** Están relacionados con las bacterias, virus, y desechos infecciosos. Para este tipo de peligros se pueden adelantar planes y programas para la protección de los trabajadores ante la exposición de pinchazos, salpicaduras o cualquier otro contacto con agentes biológicos; el más empleado es el manual de bioseguridad. (Castañeda, 2017).
- **Químicos:** Líquidos, sólidos, polvos, humos, vapores y gases. Frente a este tipo de peligros las empresas y entidades pueden desarrollar un programa de seguridad química que incluya acciones específicas a lo largo del ciclo de vida de la sustancia química, incluyendo requerimientos para las compras, recepción, almacenamiento, uso, manejo de emergencias y disposición de residuos.
- **Físicos:** son aquellos que pueden alterar las propiedades físicas de los cuerpos, están relacionados con las actividades que realizan las personas; (Millán, 2017) Como los ruidos, las vibraciones, la insuficiente iluminación, las radiaciones y las temperaturas

extremas. Para este caso se adelanta un programa de protección radiológica, de conservación auditiva o conservación visual.

- Psicológicos: Provocados por la tensión y la presión. Para este tipo de peligros se realizan programas de coaching, escuelas de liderazgo, y resolución de conflictos. (Torres Matiz, Guataquí Cervera, & Niño Barrero, 2018)
- Los riesgos que produce la no aplicación de los principios de la ergonomía. Por ejemplo, el mal diseño de las máquinas, los instrumentos y las herramientas que utilizan los trabajadores; el diseño erróneo de los asientos y el lugar de trabajo o unas malas prácticas laborales.

Prevención.

Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

La prevención de riesgos laborales evalúa los riesgos de cada sector, cada empresa y cada tipo de trabajo y trata de fijar las medidas para minimizar o evitar en cada caso los accidentes y enfermedades profesionales. En algunos casos se actúa sobre la empresa y en otros, sobre el trabajador, con medidas de prevención individuales, como casco, arnés de seguridad, mascarilla, guantes, si se realiza una adecuada gestión de la prevención de riesgos laborales, las organizaciones y los trabajadores se anticiparán a los riesgos y serán capaces de minimizar las bajas, accidentes y enfermedades laborales. Pero, además, una buena prevención de riesgos laborales no solo consigue minimizar los daños, sino que también es

clave para mejorar la felicidad de los empleados en su día a día y, por ende, mejora su productividad.

Es así como la prevención de riesgos laborales es el conjunto de actividades y medidas que se toman en una empresa, entidad o compañía con la finalidad de evitar o disminuir los daños que puedan sufrir los trabajadores a causa de la función que estos desempeñan; bien sea por accidentes, enfermedades naturales o laborales, patologías o lesiones.

Para la prevención de riesgos laborales, principalmente se debe de realizar una evaluación de riesgo, dentro del cual intervienen otras áreas como seguridad industrial, higiene industrial, ergonomía, psicología y medicina del trabajo.

Programa de estilos de vida y entorno saludable.

De acuerdo con lo definido por la Organización Mundial de Salud OMS (Organización Mundial de Salud, 2010), un entorno laboral saludable “es un entorno de trabajo en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”.

La OMS toma como base aspectos del ambiente físico, medio psicosocial (incluye organización del trabajo y cultura del ambiente de trabajo), recursos de salud en el ambiente de trabajo y las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

Dentro de las estrategias de la OMS considera efectivas para hacer más saludables los espacios de trabajo se encuentran:

- Gestión de la discapacidad o programas de reintegración al trabajo, utilizando un enfoque participativo.
- Ajustes de la estación de trabajo combinados con capacitaciones
- Una combinación de abordajes, individuales y organizacionales, del estrés en el espacio de trabajo
- La participación de los trabajadores en la planeación, implementación y evaluación de los cambios y el rol del directivo en apoyar a los empleados a través de comunicación efectiva.
- Los círculos de salud, que son un método formal de participación para asesorar y enfrentar las necesidades o deficiencias del espacio de trabajo.
- Esfuerzos organizacionales para reducir el estrés por medio del rediseño del trabajo.

La metodología de los círculos de salud nace de la metodología de círculos de calidad, en la cual se establece un equipo de trabajo voluntario que se reúne no solo para manifestar sus problemas de salud o problemas en el lugar de trabajo, sino para buscar soluciones a las condiciones de salud que se presenten, estos grupos no requieren un proceso de elección como los Copasst y su trabajo se centra en temas puntuales de la salud de los trabajadores en un área o proceso específico.

Análisis de las condiciones de trabajo: método de la A.N.A.C.T.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Nogareda, 1986), el método ANACT facilita una serie de fichas con el fin de proceder al análisis sistemático de las condiciones de trabajo.

El método ANACT consiste en analizar el medio en el que se encuentran, buscando sus consecuencias, con el fin de poder determinar cuáles son los métodos más adecuados para mitigar una situación no satisfactoria.

El objeto del análisis de las condiciones de trabajo es descubrir donde se da, o puede darse una situación crítica; se trata de establecer el diagnóstico de una situación de trabajo y de las exigencias a las que está sometido el trabajador.

Pretende ser una guía para las partes interesadas de una organización por lo que es directamente utilizable por todas aquellas personas que de una u otra manera estén relacionadas con la mejora de las condiciones de trabajo.

GTC – guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional

De acuerdo con el manual práctico para la implementación de los estándares mínimos “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” (Andrea Torres, 2018), esta metodología es una de las más utilizadas en Colombia y está basada en el proceso de gestión del riesgo desarrollado en las normas BS 8800 y la NTP 330 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como la NTC ISO 31000 de Gestión del Riesgo.

Esta norma analiza los peligros de acuerdo con:

- Nivel de Deficiencia (ND): que está determinado en función de la eficacia de las medidas de control.
- Nivel de Exposición (NE): Tiempo durante la jornada laboral en la que se presenta la exposición al peligro.

- Nivel de Consecuencia (NC): Determinado en función de la severidad de los efectos de la exposición al peligro.

Metodologías específicas

Las metodologías generales no permiten hacer una valoración y evaluación precisa para ciertos peligros, por lo que es necesario aplicar metodologías específicas que han sido desarrolladas y válidas para este fin. Entre estas encontramos la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Esta batería de instrumentos fue desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, cuyo objetivo es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa. La Batería cuenta con los siguientes instrumentos:

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

- Cuestionario para la evaluación del estrés.

Agentes peligro psicosocial Intralaboral.

➤ DEMANDAS DEL TRABAJO

- Demandas cuantitativas
- Demandas de carga mental
- Demandas emocionales
- Exigencias de responsabilidad en el cargo
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas de la jornada de trabajo
- Consistencia del rol
- Influencia en el trabajo sobre el entorno extralaboral

➤ CONTROL

- Control y autonomía sobre el trabajo
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Participación y manejo del cambio
- Claridad del rol
- Capacitación

➤ LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

- Características de liderazgo
- Relación con colaboradores (Subordinados)
- Retroalimentación del desempeño
- Relaciones sociales en el trabajo

➤ RECOMPENSA

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

Extralaborales:

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Los Peligros psicosociales, son aquellos que pueden afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo, pero no están asociados con la ocurrencia de emergencias como sí lo son los fenómenos naturales.

Estrés laboral y salud

El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, las organizaciones o el entorno del trabajo.

Los riesgos psicosociales de acuerdo con la OIT son las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las

funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y la experiencia.

La decisión de incluir una enfermedad causada por el estrés a una lista de enfermedades laborales implica disponer de elementos científicos que respalden esta decisión y de un protocolo que facilite el proceso, esto de acuerdo con el ministerio de la protección social.

La relación entre trabajo y salud, se encuentra ligada con las emociones, entendidas estas como sentimientos, ansiedades, depresión; cognitivos, conductuales y fisiológicos denominados en conclusión como estrés, y que pueden ser directos percusores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia, duración y ante la presencia o ausencia de otras interacciones referidas a factores individuales que se refieren a la interacción de la persona con su entorno de trabajo, denominados estresores o factores psicosociales en el trabajo.

Síndrome de Burnout y su relación con factores psicosociales

El síndrome de Burnout también llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de agotamiento en el trabajo, o síndrome de quemarse por el trabajo, fue propuesto por Freudenberg, el cual hace referencia a un conjunto de manifestaciones específicas y anómalas que se observan en las personas que trabajan, es el fracaso o desgaste producido por las demandas excesivas que recibe el trabajador las cuales sobrepasan sus energías o recursos personales.

Es una patología moderna, derivada del estrés laboral crónico al que está expuesto un trabajador de manera continua, por lo menos 6 meses. Este problema se desarrolla más que

todo en trabajadores que tienen contacto directo con personas y está caracterizado por tres dimensiones de acuerdo don Gil Monte y Peiro (Monte, 2003):

- Agotamiento Emocional: Caracterizado por el cansancio físico y/o psicológico y se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que trastorna al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.
- Despersonalidad: es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, clínicas y duras, que da la persona a los beneficios de su propio trabajo.
- Baja realización personal en el trabajo: Sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

Por otro lado, Peiro en su mismo artículo establece cuatro categorías para el análisis de desencadenantes. Estos son:

- Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral
- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales
- Fuentes extra organizacionales como las relaciones trabajo – familia.

Marco contextual

La salud y bienestar de cada trabajador es objeto principal de toda empresa, es de gran importancia que estos disfruten de una vida saludable y de equilibrio para poder cumplir con cada una de sus obligaciones y de esta manera alcanzar sus metas planeadas por las organizaciones.

La combinación de múltiples de variables tales como condiciones laborales, entorno social, familiar y medio ambiente en el que se desarrolla el trabajador, pueden tener una incidencia negativa o positiva en la salud desde la parte física o psicológica o en el desempeño dentro de la organización el cual puede evidenciarse en el sujeto o en el colectivo de la organización en general, para lo cual es necesario un diagnóstico y plan de acción frente a las variables identificadas.

El estudio de los factores de riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral, no es algo que se haya empezado a estudiar actualmente, pero sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años, como resultado de importantes cambios en las organizaciones y de los métodos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente y acelerada, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Misión

Somos una empresa comercializadora de electrodomésticos y muebles en canales especializados y de mayoreo, administrando recursos económicos, técnicos y humanos.

Visión

Ser líderes en el mercado en todas las zonas, en la comercialización de productos de tecnología, tanto para el canal detal como mayorista.

Hipótesis

Según Tamayo (2003) “la hipótesis nos lleva al descubrimiento de nuevos hechos. Por tal, sugiere explicación a ciertos hechos y orienta la investigación a otros”.

Se entiende por hipótesis lo que podría o no ser posible, las cuales sirven como solución de una o más variables que se identifican dentro de la investigación, se considera que las hipótesis son una herramienta importante porque permite realizar un análisis y fijar el límite de dicha investigación, además de anteponerse a su resultado.

Hipótesis de trabajo

Los factores intralaborales y extralaborales inciden en el estrés en los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto.

Hipótesis alterna

Existe mayor influencia de los factores intralaborales que de los factores extralaborales en el estrés de los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto.

Hipótesis nula

Existe mayor influencia de los factores extralaborales que de los factores intralaborales en el estrés de los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto.

Marco metodológico

El presente apartado se dedica a las características metodológicas que se usaron en el presente trabajo, de igual manera los instrumentos aplicados a los empleados de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto y posteriormente el proceso de análisis y tratamiento de la información obtenida.

Paradigma y tipo de estudio

El trabajo investigativo se fundamenta desde el paradigma positivista bajo un tipo enfoque cuantitativo que permite examinar y analizar datos de forma científica, con el apoyo de las herramientas desde la estadística; de igual manera su diseño es correlacional buscando recolectar, comparar y analizar datos que den luz al problema planteado sobre el riesgo psicosocial.

Alcance

El proceso de investigación de tipo descriptivo de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014), desarrollado a partir de una encuesta de tipo cuantitativo para analizar los riesgos psicosociales presentados en los empleados de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto.

Dicho proceso comienza con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, a los empleados de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto, para posteriormente tabular las pruebas aplicadas para obtener los resultados de cada una y finalizar con los resultados consolidados por cada uno de los factores analizados.

Diseño metodológico

Según Chasteauneuf, (2009. Citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) establece que el cuestionario es la herramienta principalmente usada para la recolección de información en fenómenos sociales, la cual consta de preguntas organizadas por temáticas con respuestas cuantificables desde una guía de interpretación que se debe realizar con anterioridad a la aplicación.

Para la presente investigación la técnica usada son los cuestionarios que se encuentran dentro la Bateria de riesgo psicosocial validada por el ministerio y la Pontificia Universidad Javeriana, para la recolección e interpretación de información y para la realización de diagnóstico sobre el Riesgo psicosocial en las empresas.

Población objetivo

El total de los empleados de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto, número que corresponde a 35 personas. Se desarrolló el estudio con el total de la población.

Tabla 2

Número de trabajadores y cargos

| Cargo | Número de personas | Porcentaje | Forma |
|---|---------------------------|-------------------|--------------|
| Jefaturas, profesionales o técnicos con personal a cargo | 7 | 20% | Forma A |
| Auxiliares y operarios | 28 | 80% | Forma B |

Instrumentos, materiales y equipos

De acuerdo al manual de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial batería de riesgo psicosocial, la cual ha sido validada y adaptada a las particularidades del entorno colombiano se analiza lo siguiente (Villalobos, 2010):

Tabla 3

Categorización de variables

| Objetivos | Variable | Subvariable | Instrumentos/ Fuente | Materiales y equipos |
|--|-------------------------------|---|--|---|
| Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa JL&RB SAS. | Condiciones sociodemográficas | Sexo, Edad, Estado civil, Grado de escolaridad, Ocupación o profesión, Lugar de residencia actual, Estrato socioeconómico de la vivienda, Tipo de vivienda, Número de personas a cargo | Ficha de datos generales de la batería de riesgo psicosocial | Prueba impresa, equipo de cómputo para la tabulación de información |
| | Información ocupacional | Lugar actual de trabajo, Antigüedad en la empresa, Nombre del cargo, Tipo de cargo, Antigüedad en el cargo actual, Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja, Tipo de contrato, Horas | | |

de trabajo diarias
contractualmente establecidas,
Modalidad de pago.

Identificar los Factores Demandas del trabajo, control, Cuestionario Prueba
factores psicosoci liderazgo y relaciones sociales de factores de prueba
psicosociales ales en el trabajo, recompensa riesgo equipo de
intralaboral, de intralabo psicosocial cómputo para
los colaboradores, rales intralaboral la tabulación
del área forma A y B de
administrativa de información
la empresa
JL&RB SAS.

Identificar los Factores Tiempo fuera del trabajo, Cuestionario Prueba
factores psicosoci relaciones familiares, de factores de prueba
psicosociales ales comunicación y relaciones riesgo equipo de
extralaborales, de extralabo interpersonales, situación psicosocial cómputo para
los colaboradores, rales económica del grupo familiar, extralaboral la tabulación
del área características de la vivienda y de
administrativa de de su entorno, influencia del información
la empresa entorno extralaboral sobre el
JL&RB SAS.

trabajo, desplazamiento
vivienda – trabajo

Valorar las Condiciones de trabajo, estado general de salud, Cuestionario Prueba
condiciones de trabajo, desplazamiento, vitalidad y salud para prueba impresa,
estrés que estrés mental evaluación de equipo de
presentan los estrés
trabajadores del estrés
área estrés
administrativa de estrés
la empresa estrés
JL&RB SAS.

Ficha de datos generales

Realiza la identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención (Villalobos, 2010).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B

Analiza la evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir dentro de la empresa (Villalobos, 2010).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Evalúa de manera general los factores de riesgo psicosocial extralaboral. De igual manera los resultados obtenidos por cada dimensión permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir (Villalobos, 2010).

Cuestionario para evaluación de estrés

Busca Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés en los empleados (Villalobos, 2010).

Procedimiento o fases de desarrollo

La presente investigación se realizará en 4 fases; en la primera se realiza la revisión, la construcción teórica, la planificación y la escogencia del instrumento de medición con el fin de tener precisiones metodológicas y teóricas antes de la recolección de información.

En la segunda fase se aplicó la batería a 35 empleados de la sede administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto para dar cumplimiento a la recolección de información necesaria para cumplir con los objetivos específicos.

En la tercera fase se realizó la tabulación de los datos obtenidos de cada uno de los empleados que diligencian la batería de riesgo psicosocial, los cuales son evaluados de forma cuantitativa de acuerdo al manual de la batería.

En la última fase, se obtiene un diagnóstico teniendo como insumo los resultados de los cuestionarios aplicados siguiendo a cabalidad el instructivo del ministerio buscando eliminar cualquier error posible en el proceso de obtención de resultados.

Análisis y contrastación de resultados

de acuerdo la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial planteada por Villalobos (2010), las interpretaciones de los resultados se realizan teniendo en cuenta las tablas presentes en la batería ubicadas desde la página 21 a la 28 para los riesgos intra y extralaboral, para el análisis de estrés se tiene en cuenta la tabla de la página 383 del mismo documento; y de igual manera se toma como referencia los siguientes conceptos:

Tabla 4.

Interpretación de niveles de riesgo

| Riesgo | Concepto | Acciones |
|----------------------------------|--|--|
| Sin riesgo o riesgo despreciable | No amerita desarrollar actividades de intervención. | acciones o programas de promoción. |
| Riesgo bajo | Puntuaciones de este nivel no se espera estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. | de acciones o programas de promoción e intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles. |
| Riesgo medio | Respuesta de estrés moderada. | ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. |
| Riesgo alto | Tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto. | Requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. |

Riesgo muy alto Amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa JL&RB SAS.

De acuerdo a las condiciones sociodemográficas se presenta la información más relevante obtenida a través de la batería de riesgo psicosocial.

En primer lugar, el 100 % de los trabajadores de la empresa residen en Pasto (Nariño) y trabajan en la misma ciudad.

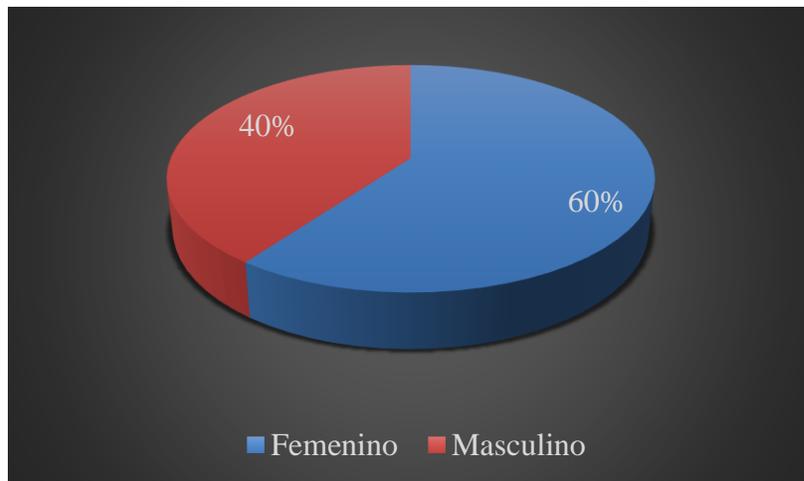


Figura 1. Análisis por Genero del personal de la empresa JL&RB SAS.

Se observa que el personal administrativo de la empresa JL&RB SAS en su mayoría es femenino representado por el 60%.



Figura 2. Análisis por Edad del personal de la empresa JL&RB SAS.

Se evidencia que un 37% de los trabajadores se encuentran entre los rangos de 20 a 30 años, un 40% entre los rangos de 31 a 40 años, un 9% entre los rangos de 41 a 50 años, y un 14% entre los rangos de 51 a 60 años.

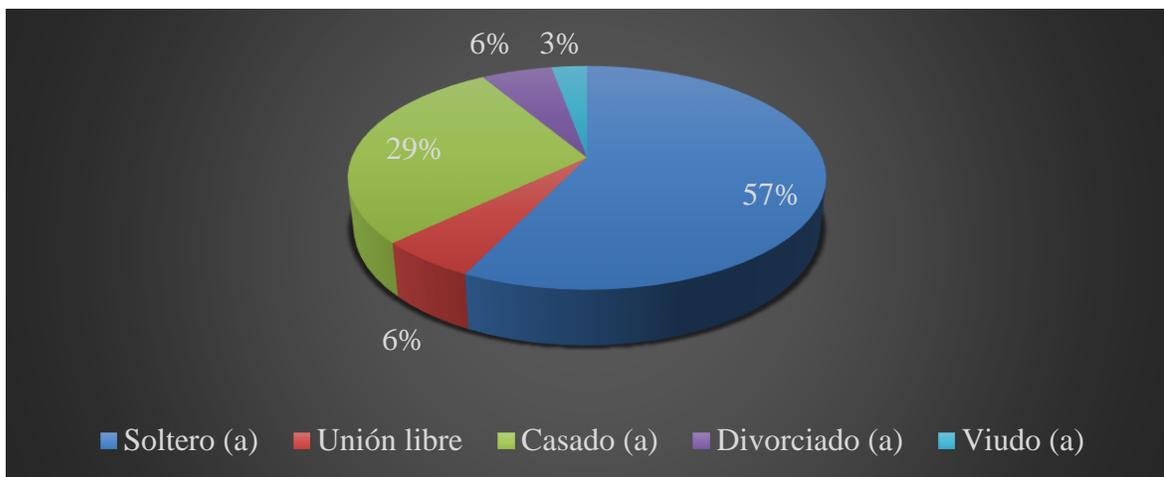


Figura 3. Análisis por estado civil del personal de la empresa JL&RB SAS.

Con respecto al estado civil, se puede decir que la mayoría de los trabajadores están solteros con un 57 %, el 29 % representa a las personas casadas y el porcentaje restante está dividido entre unión libre, divorcio y viudo.

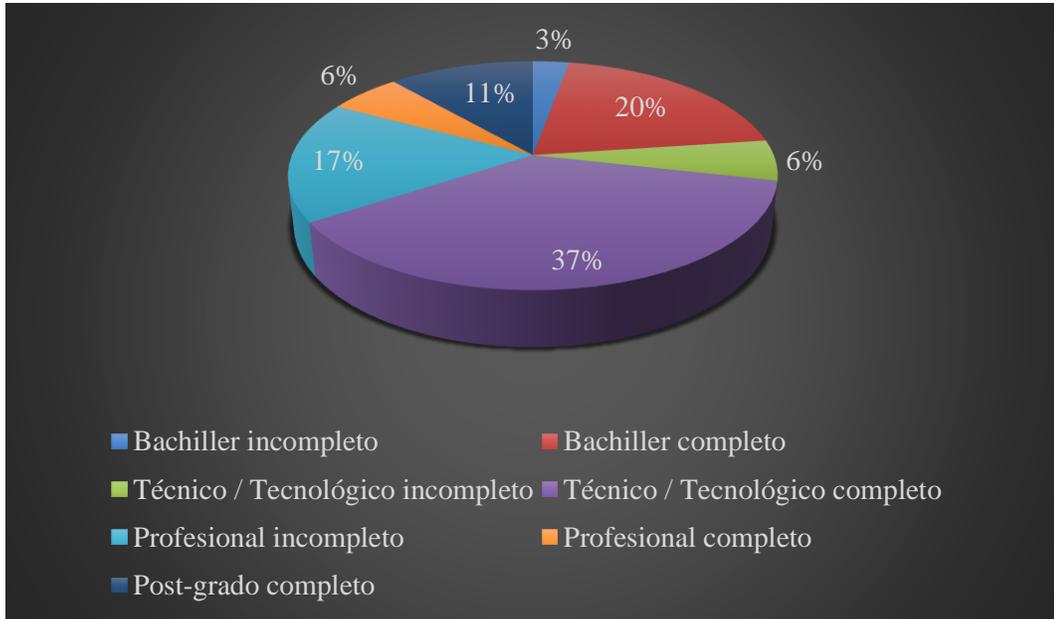


Figura 4. Análisis por nivel de escolaridad del personal de la empresa JL&RB SAS.

En el nivel de escolaridad más representativo es el técnico o tecnológico completo con un 37% y el 63 % restante está dividido en las demás categorías de análisis.

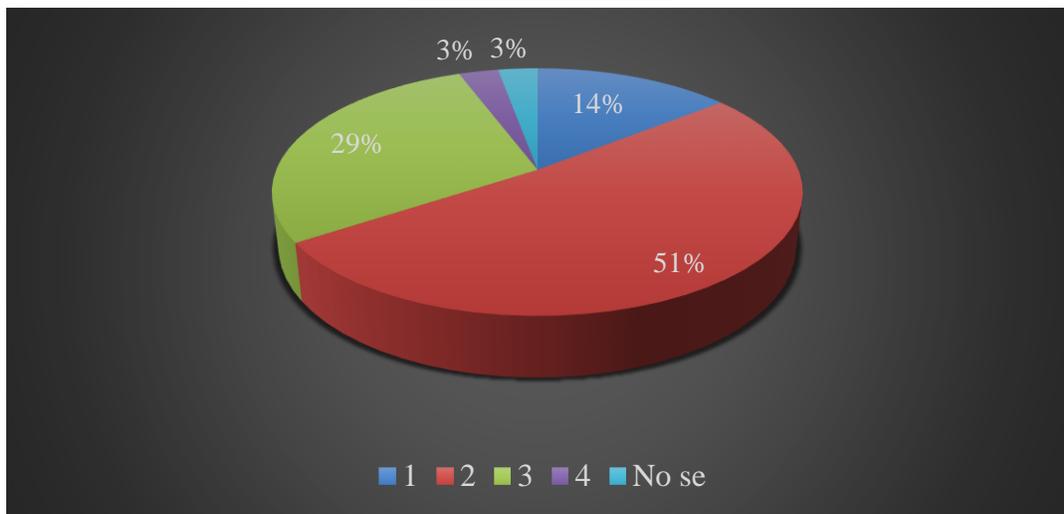


Figura 5. Análisis por estrato de servicios públicos del personal de la empresa JL&RB SAS.

En lo que refiere al estrato de los servicios públicos, encontramos que la mayoría del personal se encuentra en estrato 2 representado por el 51 % y el 49 % restante en los demás estratos.

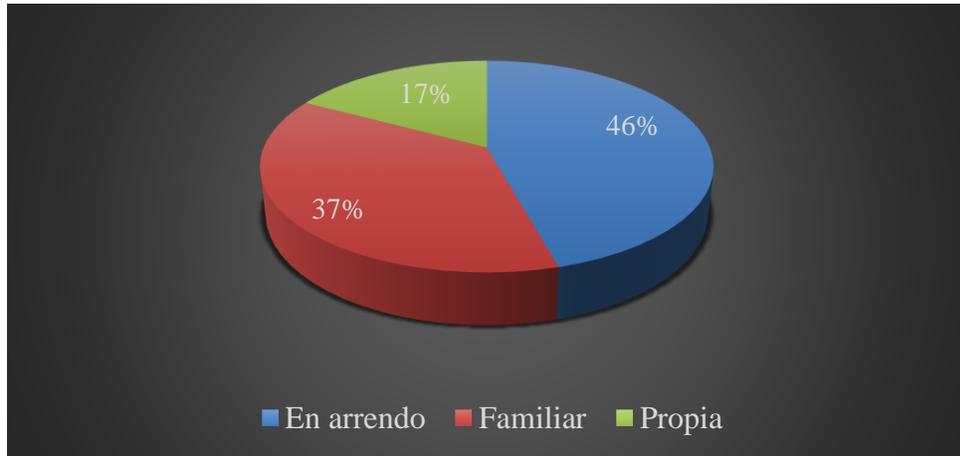


Figura 6. Análisis por tipo de vivienda del personal de la empresa JL&RB SAS.

En lo que respecta al tipo de vivienda, se observa que un muy bajo porcentaje tiene vivienda propia, representado con un 17% y el 83 % de los trabajadores viven en vivienda familiar o como arrendatarios, lo cual plantea una problemática de tenencia de vivienda.

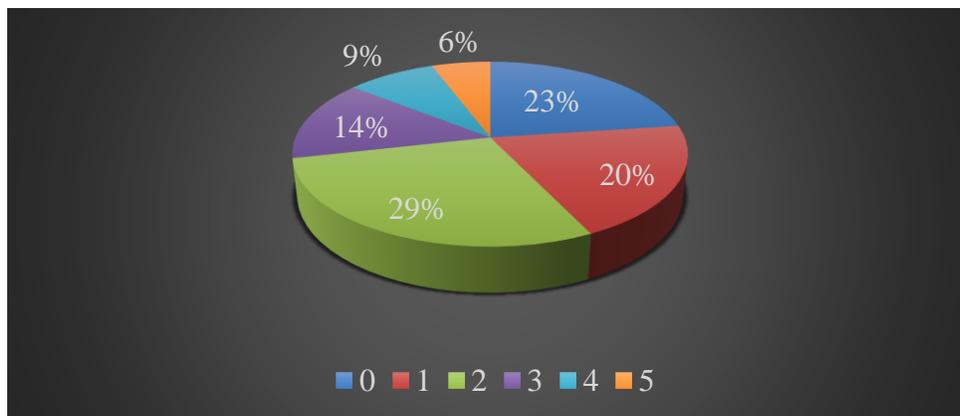


Figura 7. Análisis por Número de personas a cargo del personal de la empresa JL&RB SAS.

Se evidencia que un 23% de los trabajadores no tiene personas a cargo y el porcentaje restante tienen a alguien a cargo representado por un 77 %.

En cuanto a la información ocupacional se presenta la información más relevante obtenida a través de la batería de riesgo psicosocial.

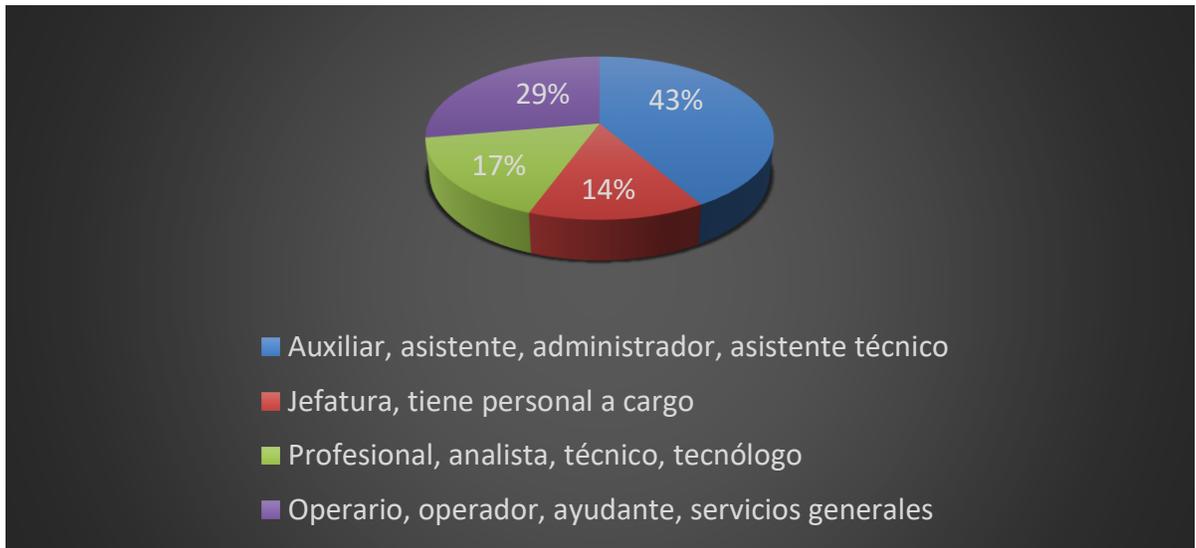


Figura 8. Análisis por cargo que más se parece al que desempeña en la empresa JL&RB SAS.

Se evidencia que un 72% del personal administrativo es operativo o auxiliar y el porcentaje restante hace parte de cargos gerenciales o profesionales.

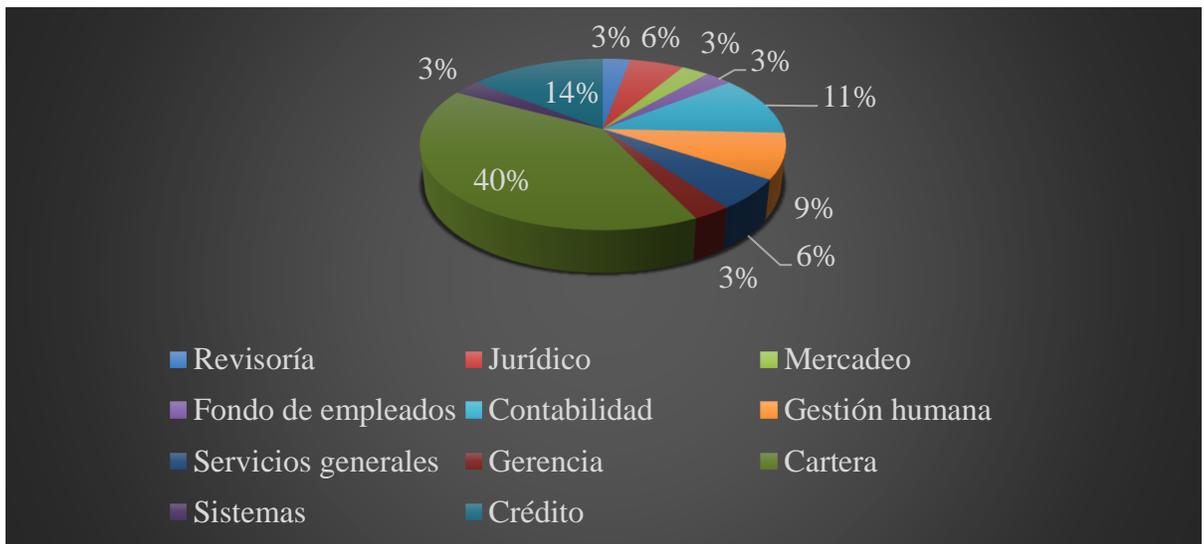


Figura 9. Análisis por departamento, área o sección de la empresa JL&RB SAS.

De acuerdo al departamento, área o sección de la empresa se observa que el 65% de total de empleados están en el área contable y los empleados restantes en las demás áreas.



Figura 10. Análisis por Antigüedad de los trabajadores en la empresa JL&RB SAS.

La mayoría del personal administrativo de la empresa tiene más de un año en la misma lo cual representa que hay baja rotación de personal.



Figura 11. Análisis del tiempo de los trabajadores en el mismo cargo en la empresa JL&RB SAS.

El tiempo que los trabajadores permanecen en el mismo cargo se relaciona de igual manera con la figura anterior pudiendo suponer que dentro de la empresa no contemplan cambios horizontales o verticales en la estructura organizacional.



Figura 12. Tipo de contrato de los trabajadores en la empresa JL&RB SAS.

Se encuentra que el 62 % de los trabajadores tienen contratos a término fijo y un alto número de colaboradores no sabe su situación contractual, representada con el 26%.

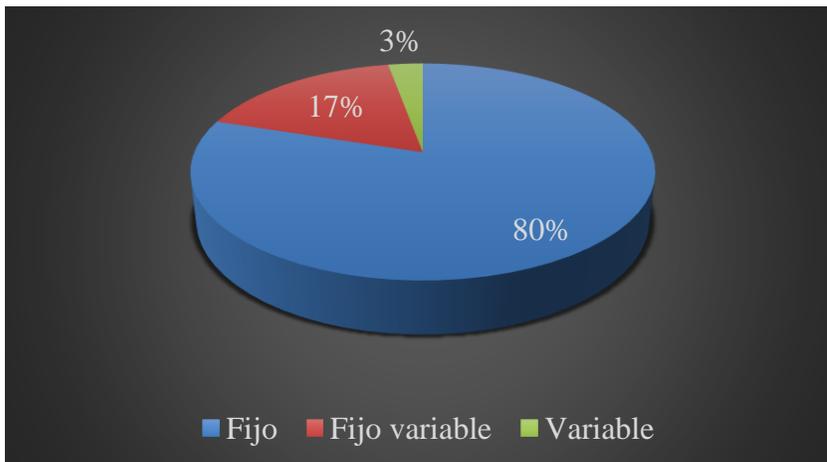


Figura 13. Análisis del tipo de salario que perciben los trabajadores de la empresa JL&RB SAS.

En lo relacionado a compensación salarial los trabajadores perciben en su mayoría un salario fijo.

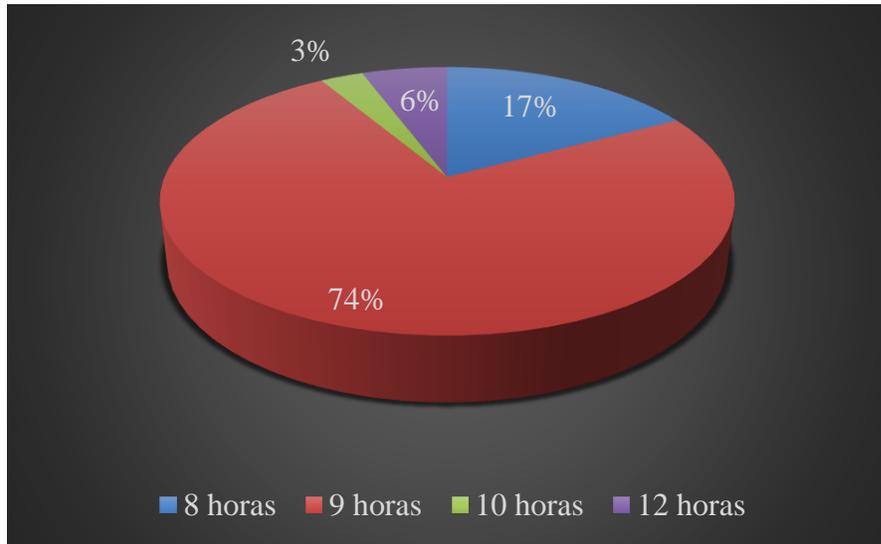


Figura 14. Número de horas de trabajo de los colaboradores de la empresa JL&RB SAS.

Es de resaltar que la mayor parte de los trabajadores en su jornada normal cumplen con más horas que las establecidas por la norma.

Identificar los factores psicosociales intralaboral, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Riesgo psicosocial intralaboral en el grupo de profesionales y técnicos forma A

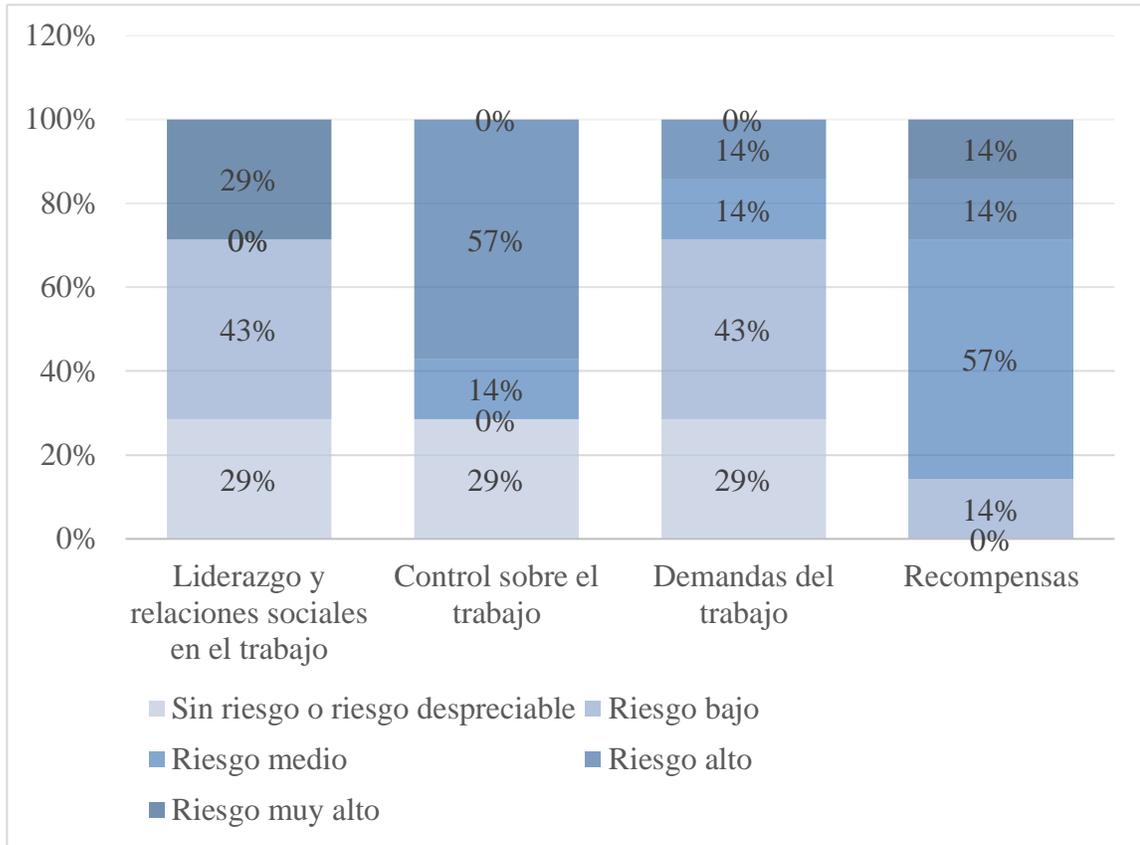


Figura 15. Riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en la forma A

Para el análisis del riesgo intralaboral presentado en la figura 15, se considera cada dominio de manera independiente, en primer lugar en cuanto al “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” se muestra que el mayor porcentaje de los trabajadores a los cuales se les aplico la forma A, están sin riesgo o con un riesgo bajo, lo cual determina acciones o programas de promoción e intervención para mantener los niveles; pero ya que hay un porcentaje significativo en riesgo muy alto se debe particularmente con las personas realizar un proceso de intervención dentro del marco del SVE (sistema de vigilancia epidemiológica).

En el dominio referente a “Control sobre el trabajo” se debe intervenir en el Marco del SVE, ya que la mayoría del personal se encuentra en riesgo alto; teniendo en cuenta el dominio de “Demandas del trabajo” la mayoría del personal está sin riesgo o en riesgo bajo, pero con el 28 % de la población restante se debe realizar un proceso de intervención por último, en el dominio que corresponde a “recompensas” la intervención es inminente ya que el personal está expuesto en su mayoría a un riesgo medio, alto y muy alto de acuerdo a los resultados.

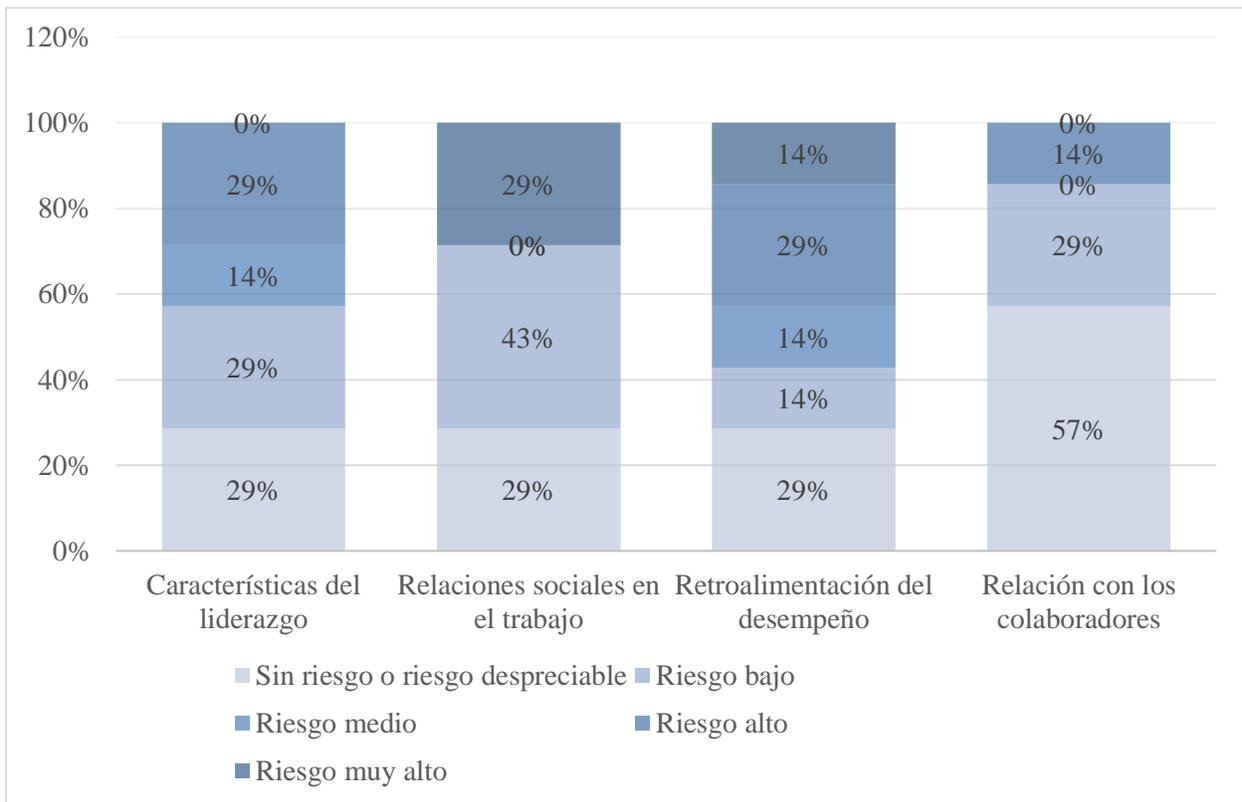


Figura 16. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en la forma A

El dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” (figura 16) se interpretan de acuerdo 4 dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo,

retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores; de acuerdo a la información presentada en la figura 16 se observa un mayor riesgo en la dimensión “retroalimentación del desempeño” lo cual supone que no existe claridad en el proceso de evaluación y retroalimentación del personal para el mejoramiento del desempeño del trabajador.

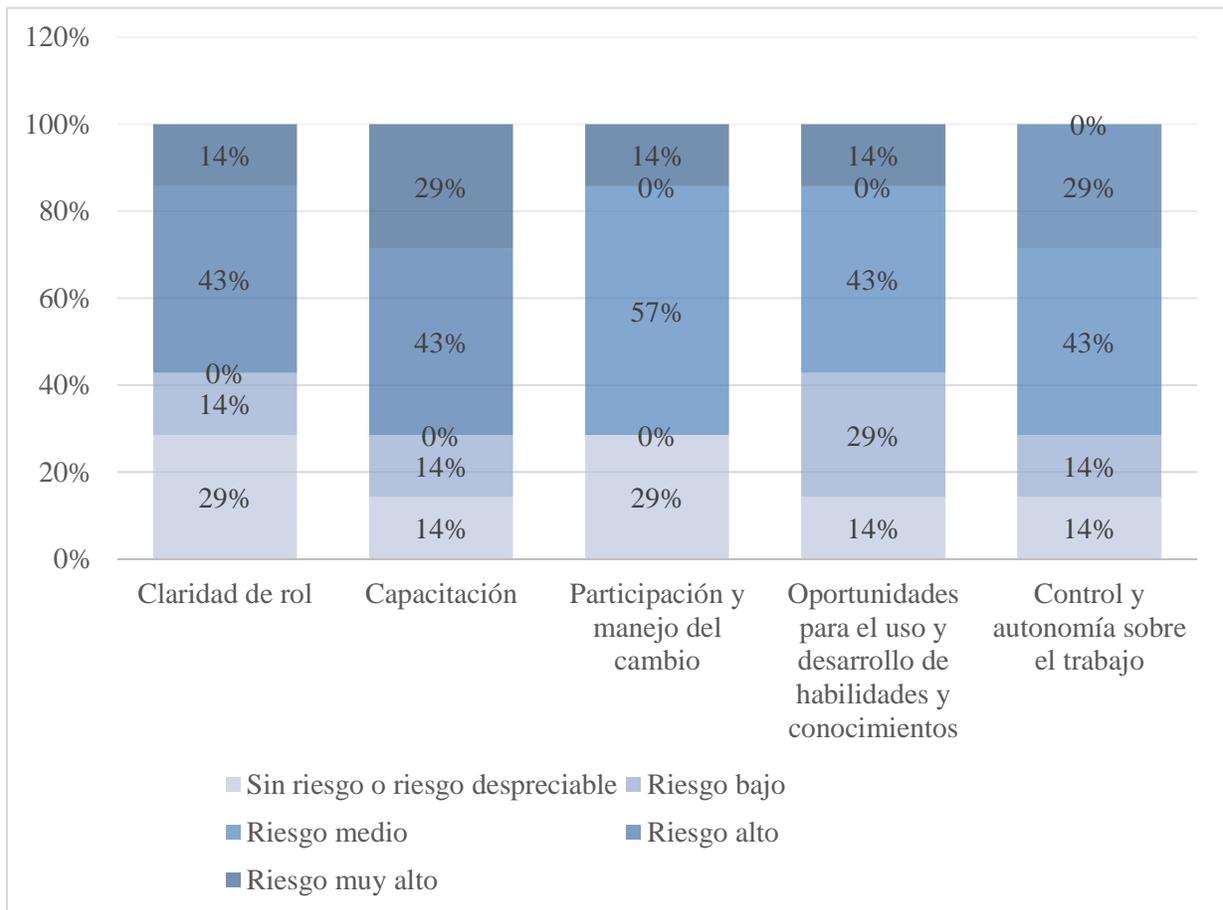


Figura 17. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Control” en la forma A

En el dominio “control sobre el trabajo” (figura 17) se observa un muy alto riesgo en las dimensiones “Claridad de rol y Capacitación” lo que evidencia que la empresa no ha dado

a conocer de manera clara y concisa los objetivos, funciones, margen de autonomía, resultados que tienen las personas al asumir un cargo y se relaciona de manera directa con la falta de capacitación que ayuda de forma directa a el desempeño efectivo en el trabajo.

Las dimensiones “Participación y manejo del cambio y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos” se encuentran en un rango medio – alto lo que significa que no se facilitan los mecanismos de participación y socialización para los cambios que se realizan en la organización y se ven reflejado en una desinformación del personal, igualmente el trabajador no percibe que la organización le facilite el poner en práctica todos sus conocimientos y en ocasiones realizan tareas en las cuales no están calificados para realizar.

En el dominio “demandas del trabajo” (figura 18) se evidencia un riesgo muy alto en la dimensión “demandas cuantitativas” lo que muestra que el tiempo para realizar las tareas asignadas no es suficiente, lo cual implica trabajar a presión por la limitación de tiempo y está en sintonía con lo que manifiestan los trabajadores frente al tiempo por jornada de trabajo que esta entre 9 y más horas; en un rango medio – alto se encuentran las dimensiones “Demandas de la jornada de trabajo y demandas emocionales” lo cual significa que nuevamente sale a relucir el tema de los horarios de trabajo como un problema a gran escala, de igual manera la existencia de un trato negativo durante el ejercicio de su trabajo lo cual expone al trabajador a impactos emocionales devastadores a largo plazo.

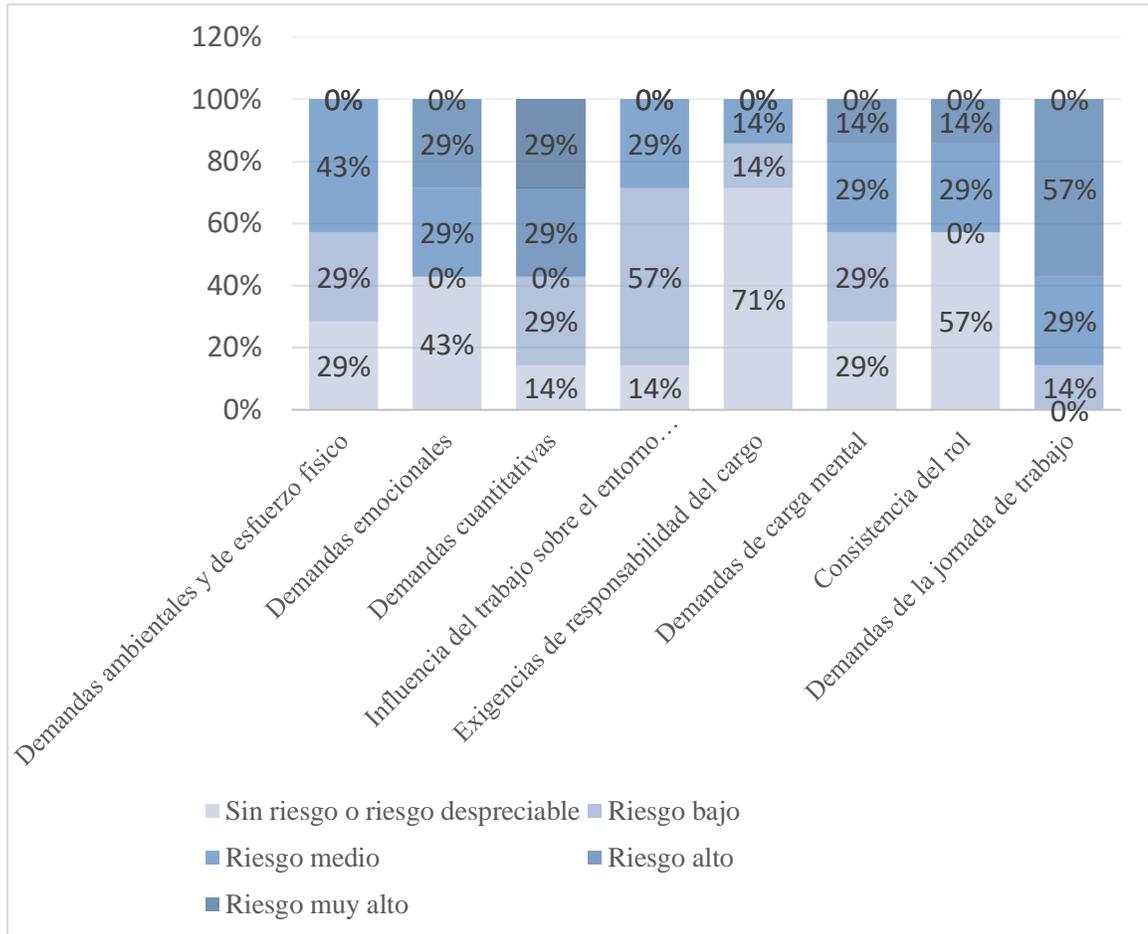


Figura 18. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en la forma A

En cuanto al dominio “recompensas” (figura 19) se evidencia un riesgo muy alto en la dimensión “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza” y medio – alto en el “Reconocimiento y compensación” lo que se traduce como poco orgullo por estar vinculado a la organización o poca identificación con la tarea que realizan, lo cual compromete el compromiso de la organización con el reconocimiento de los logros de los trabajadores y de igual manera con el bienestar de los mismos.

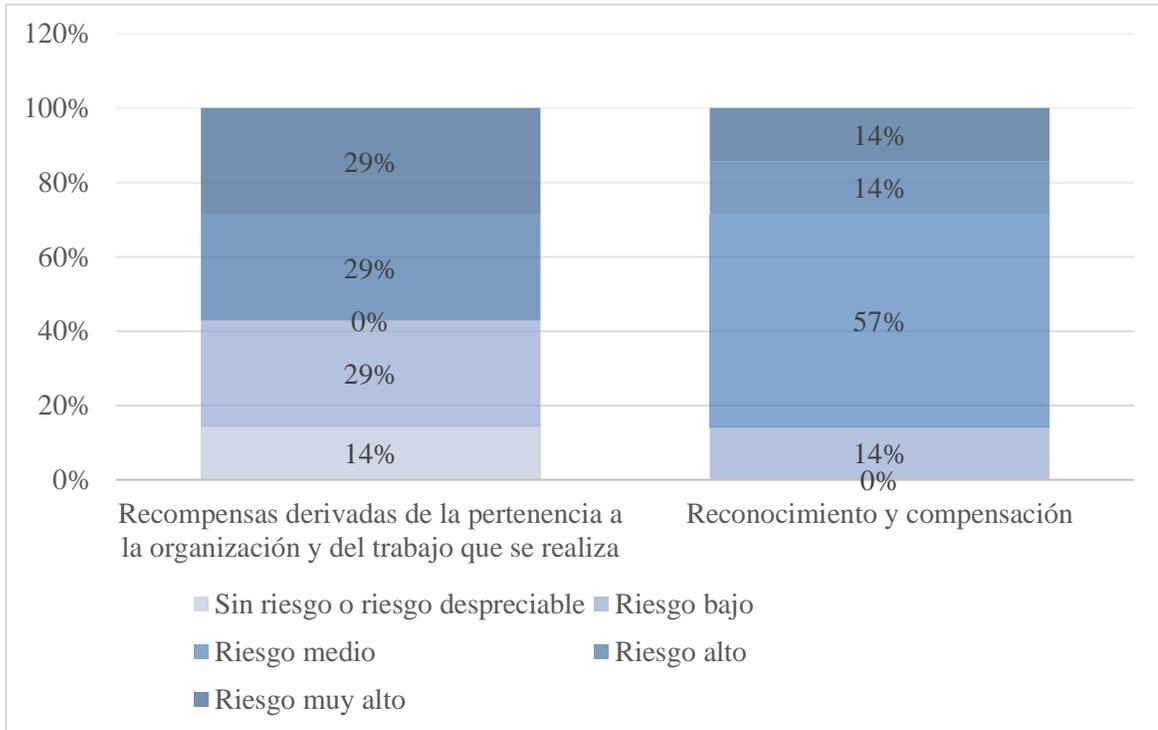


Figura 19. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en la forma A

Riesgo psicosocial intralaboral en los auxiliares y operarios forma B

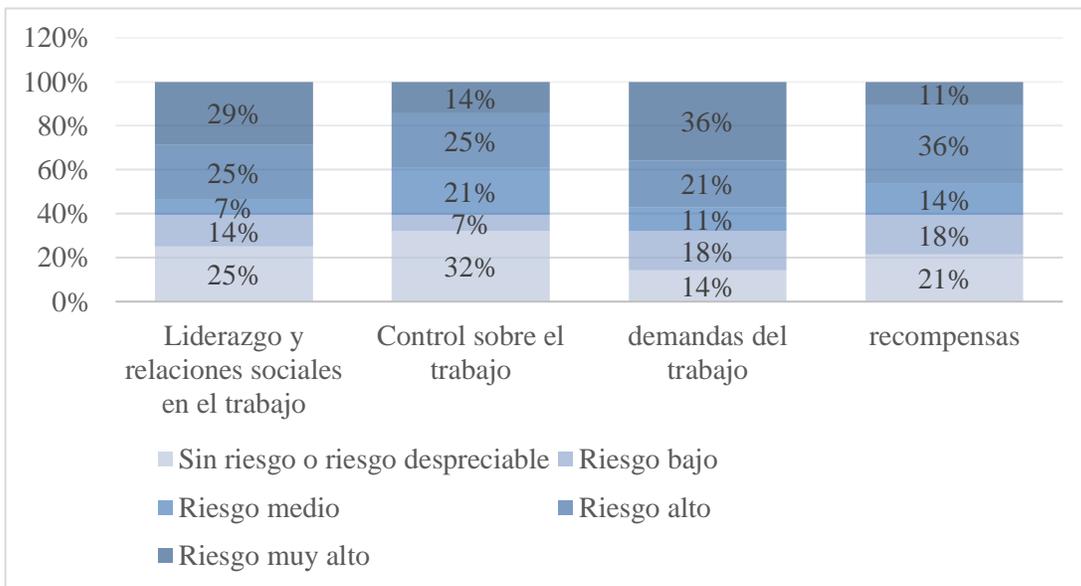


Figura 20. Riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en la forma B

La figura 20 presenta los dominios del riesgo intralaboral, los cuales son “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y recompensas” al realizar la interpretación de la figura se determina que todos los dominios se encuentran en mayor porcentaje en riesgo alto y muy alto, por lo cual se determina que debe tomarse acciones dentro del marco del SVE para poder disminuir estas mediciones del riesgo psicosocial intralaboral.

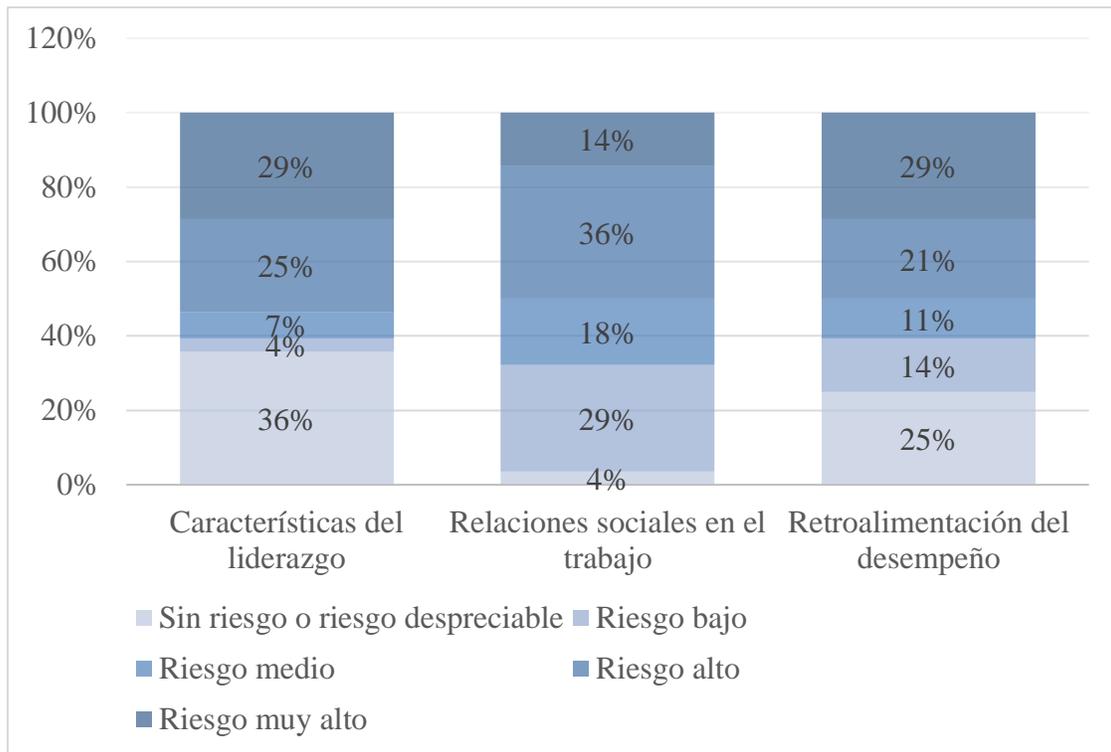


Figura 21. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en la forma B

El dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” (figura 21) se interpretan de acuerdo 3 dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño; de acuerdo a la información presentada en la figura se observa un mayor porcentaje en los riesgos alto y muy alto en las tres dimensiones, lo cual

se interpreta como una dificultad expresa desde los liderazgos para planificar y solucionar problemas brindando apoyo a sus colaboradores, identificando dificultades en el trabajo en equipo y por último y una poco clara evaluación y retroalimentación del personal para el mejoramiento del trabajador y del trabajo.

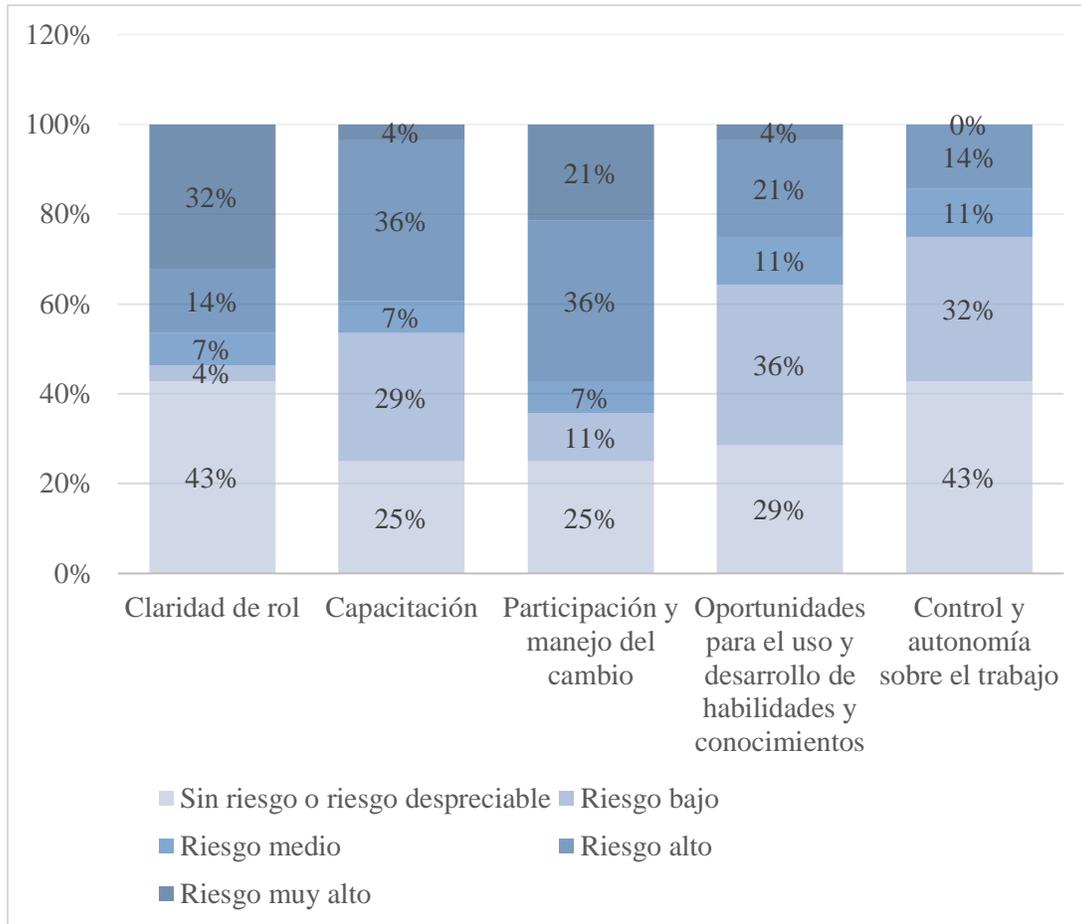


Figura 22. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Control” en la forma B

En el dominio “control sobre el trabajo” (figura 22) se observa un muy alto riesgo en las dimensiones “Claridad de rol y Participación y manejo del cambio” lo que evidencia que de igual manera como manifiestan las personas a las que se les aplicó el formato A, que la empresa no da a conocer de manera clara y concisa los objetivos, funciones, margen de

autonomía, resultados que tienen las personas al asumir un cargo y de la misma manera el trabajador no identifica que la organización le facilite el poner en práctica todos sus conocimientos y en ocasiones realizan tareas en las cuales no están calificados para realizarlas.

Las dimensiones “Capacitación y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos” se encuentran en un rango medio – alto esto significa que no se facilitan los mecanismos de participación y socialización para los cambios que se realizan en la organización y se ven reflejado en una desinformación del personal y donde se relaciona de manera directa con la falta de capacitación que ayuda a un óptimo desempeño en el trabajo.

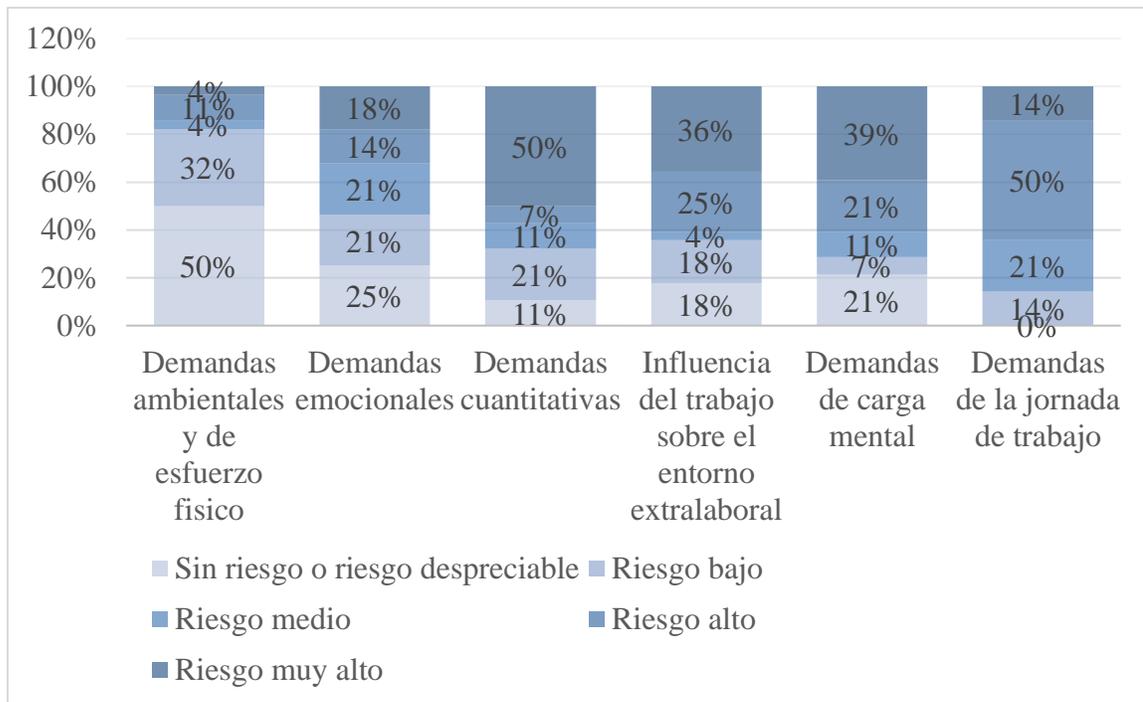


Figura 23. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en la forma B

En el dominio “demandas del trabajo” (figura 23) se evidencia un riesgo muy alto en la dimensión “demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental”, lo cual se interpreta como la falta de tiempo de la cual disponen los colaboradores para ejecutar sus tareas asignadas, las cuales son complejas y extensas, generando a su vez niveles altos de trabajo bajo presión y adicionalmente para poder cumplir con el mismo están sacrificando tiempo personal o de sus familias; en concordancia con estos hallazgos la dimensión “demandas de la jornada de trabajo” la cual representa que los colaboradores trabajan en horarios excesivos a los normales dentro del normal funcionamiento de la empresa.

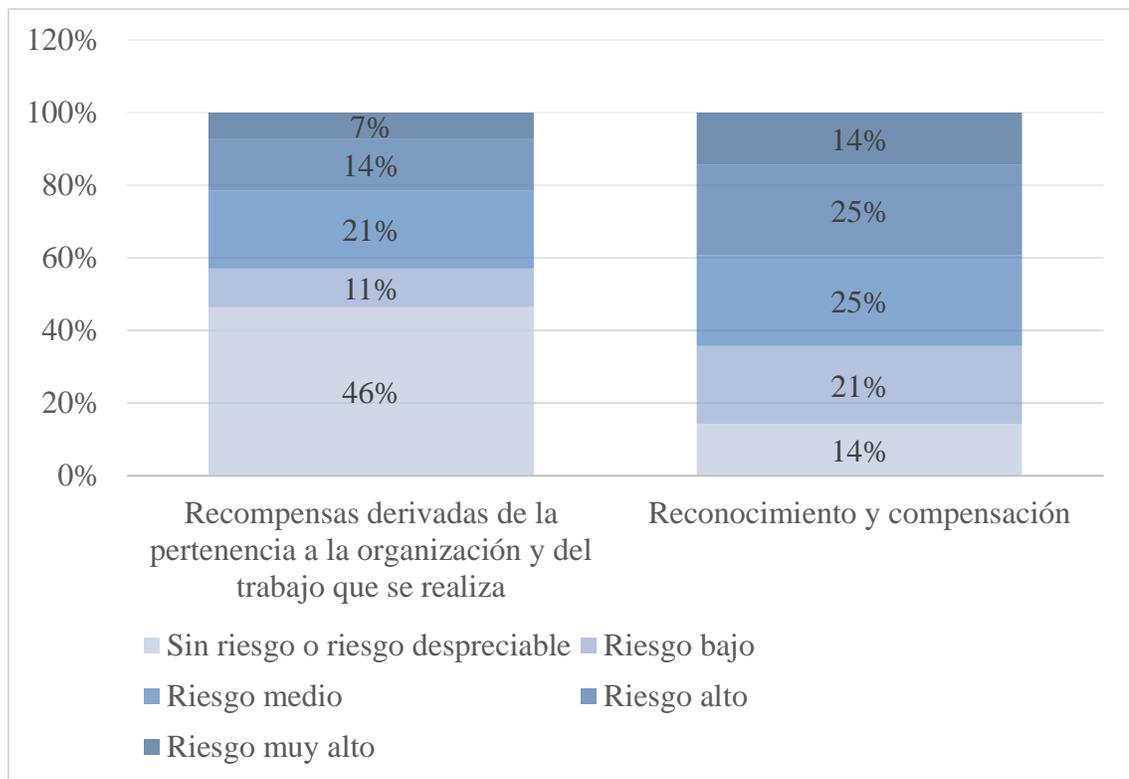


Figura 24. Riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en la forma B

En cuanto al dominio “recompensas” (figura 24) se evidencia un riesgo alto y medio en la dimensión “Reconocimiento y compensación” lo que se traduce como falta de compromiso de la organización con el reconocimiento de los logros de los trabajadores y de igual manera con el bienestar de los mismos.

Identificar los factores psicosociales extralaborales, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Riesgo psicosocial extralaboral en el grupo de profesionales y técnicos forma A

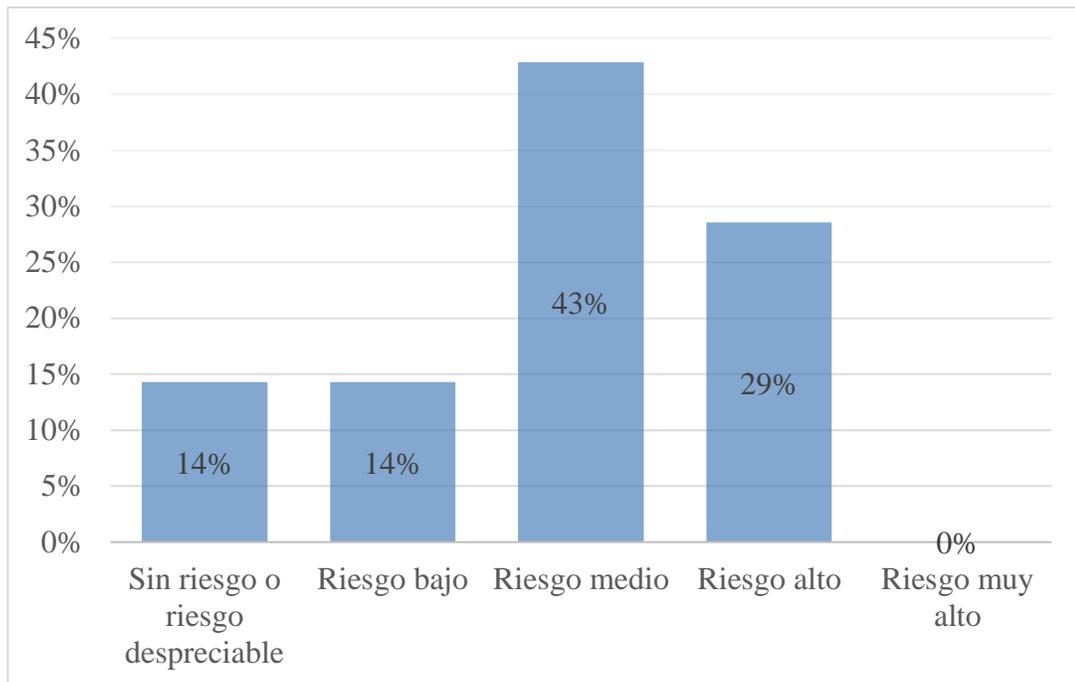


Figura 25. Riesgo de los factores extralaborales en la forma A

En la figura 25 se muestra el riesgo extralaboral, el cual se enfoca principalmente en medio y alto, lo cual se determina que la empresa debe asumir acciones desde el SVE.

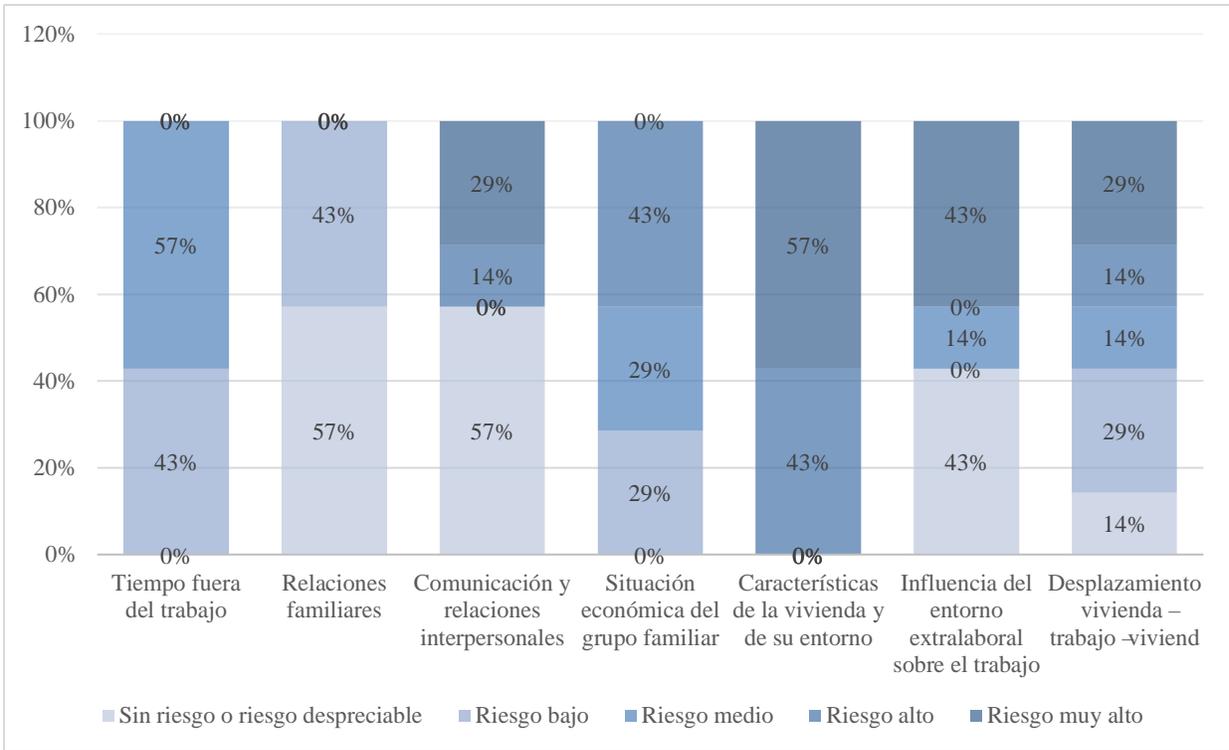


Figura 26. Riesgo de los factores extralaboral de cada una de las dimensiones en la forma A

Dos de las dimensiones se encuentran sin riesgo o en riesgo medio, lo cual implica que la intervención es de mantenimiento y vigilancia para el mantenimiento; la primera “Tiempo fuera del trabajo” el mayor porcentaje se encuentra en nivel medio y el porcentaje restante en bajo por lo cual se considera que los trabajadores perciben que existe una cantidad de tiempo aceptable y suficiente, para compartir con familia y amigos en espacios de recreación y descanso; en cuanto a la dimensión “relaciones familiares” es percibida como sin riesgo y riesgo bajo lo que muestra que hay apoyo social en su grupo primario y buena relación con el mismo.

Las dimensiones restantes presentan altos porcentajes en riesgo alto y muy alto por lo cual se requiere atención prioritaria ya que muchas veces el impacto de lo extralaboral se

ve reflejado en el bajo despeño o conflictos en el trabajo; la dimensión “comunicación y relaciones interpersonales” tiene el 57% en la categoría sin riesgo, pero en contraposición el 43 % percibe un riesgo alto y muy alto en la misma, lo que muestra que esta población tiene problemas o deficiente contacto con las personas de su entorno social; la dimensión “situación económica del grupo familiar” 43 % de los trabajadores están en un nivel alto, lo cual se interpreta como la escases de recursos económicos del núcleo familiar para satisfacer las necesidades básicas y para solventar deudas adquiridas; en la dimensión de “Características de la vivienda y de su entorno” el 100% de la población se encuentra en nivel alto y muy alto, lo cual determina condiciones precarias de vivienda las cuales no favorecen el descanso o la comodidad del individuo o grupo familiar.

En las dimensiones restantes se encuentra la población dividida por porcentajes similares en los dos extremos de calificación lo que determina que están equilibrados entre personas que no perciben riesgo y otras que perciben un riesgo muy alto en aspectos relacionados a la influencia de los problemas familiares en el trabajo y de igual manera en los tiempos de desplazamiento al trabajo.

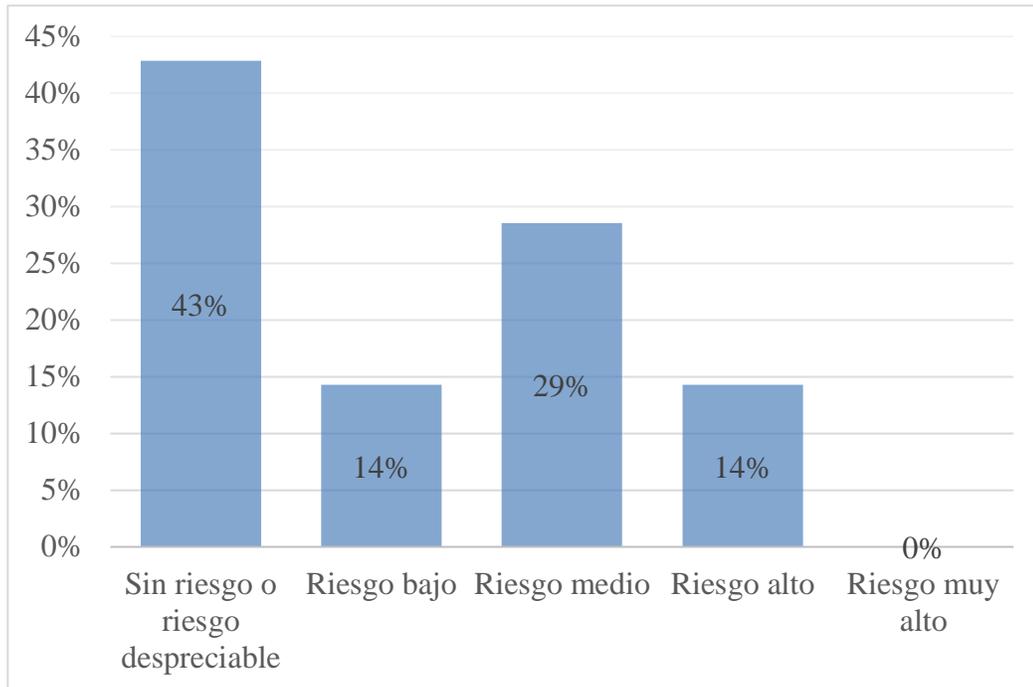
Riesgo psicosocial extralaboral en los auxiliares y operarios forma B

Figura 27. Riesgo de los factores extralaborales en la forma B

En la figura 27 se evidencia el riesgo extralaboral, el cual se enfoca sin riesgo para auxiliares y operarios, pero como existe un puntaje significativo en riesgo medio es importante que la empresa debe asumir observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

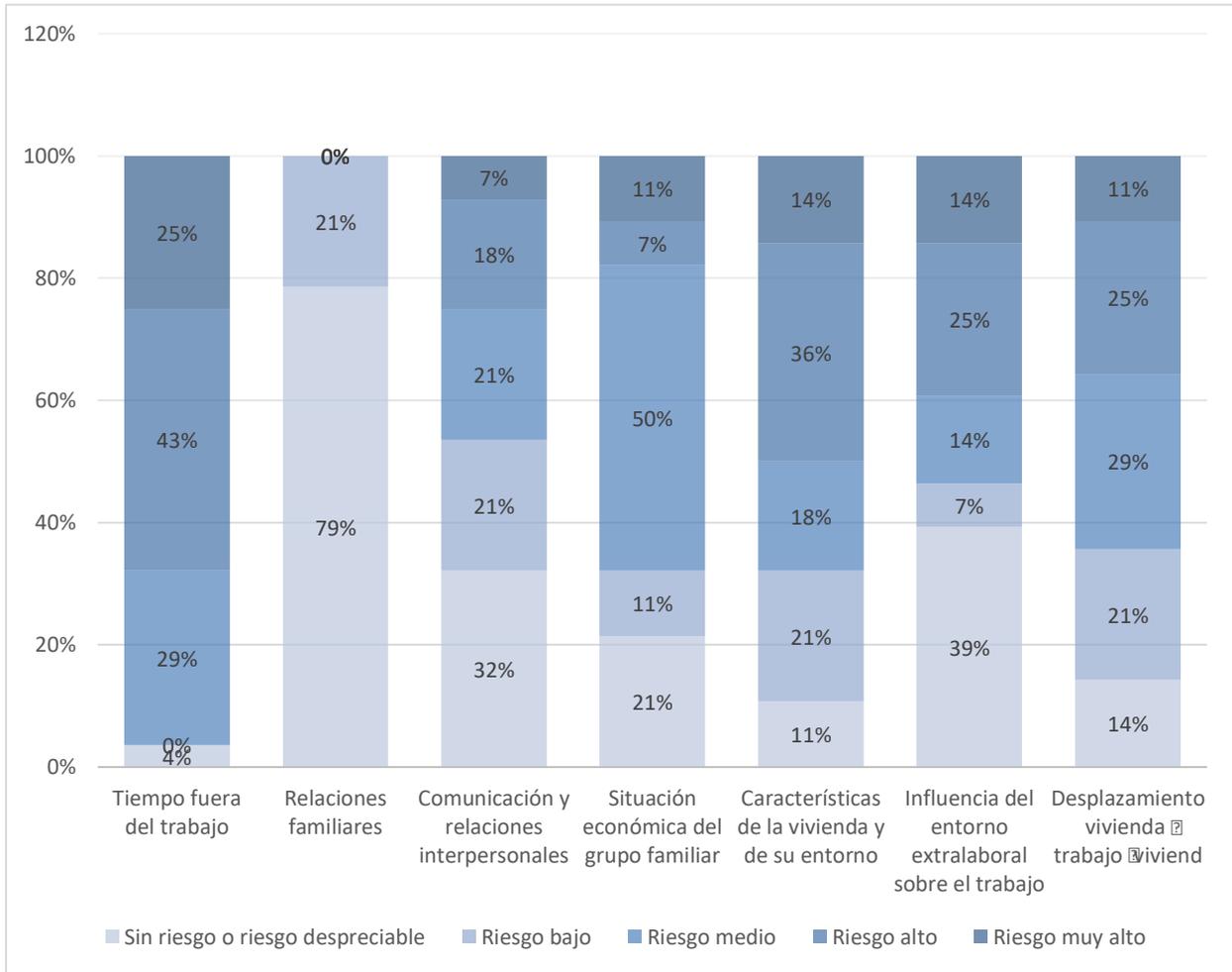


Figura 28. Riesgo de los factores extralaboral de cada una de las dimensiones en la forma B

La dimensión “Relaciones familiares” se encuentra sin riesgo y un bajo margen en riesgo bajo, lo que muestra que los colaboradores tienen buenas relaciones con su grupo primario de apoyo.

En función directa con lo encontrado en lo intralaboral se evidencia las jornadas extendida de trabajo impactan en el tiempo fuera del trabajo, considerado alto y muy alto con un 68 % en la sumatoria, con lo cual se afirma que los empleados tienen muy poco tiempo disponible para compartir con familia y amigos.

En la dimensión “Situación económica del grupo familiar” se muestra el mayor porcentaje de colaboradores en un riesgo medio 50%, interpretando que existen algunas dificultades económicas en el personal para costear las necesidades básicas del grupo familiar; en cuanto a la dimensión “características vivienda y su entorno” el mayor porcentaje está en riesgo alto evidenciando que los trabajadores no perciben un ambiente favorable para el descanso y la comodidad personal y de su grupo familiar; en la dimensión de “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo el mayor porcentaje esta sin riesgo, interpretando que la situaciones personales y familiares no afectan el proceder diario de los colaboradores; por último el “Desplazamiento vivienda – trabajo, trabajo – vivienda” se encuentran que los colaboradores están divididas de manera equitativa en todos los riesgos, entendiendo que hay trabajadores en conformidad con tiempos y formas de transporte en este aspecto y de igual manera otros piensan todo lo contrario.

Valorar las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS.

Condiciones de estrés en el grupo de profesionales y técnicos forma A

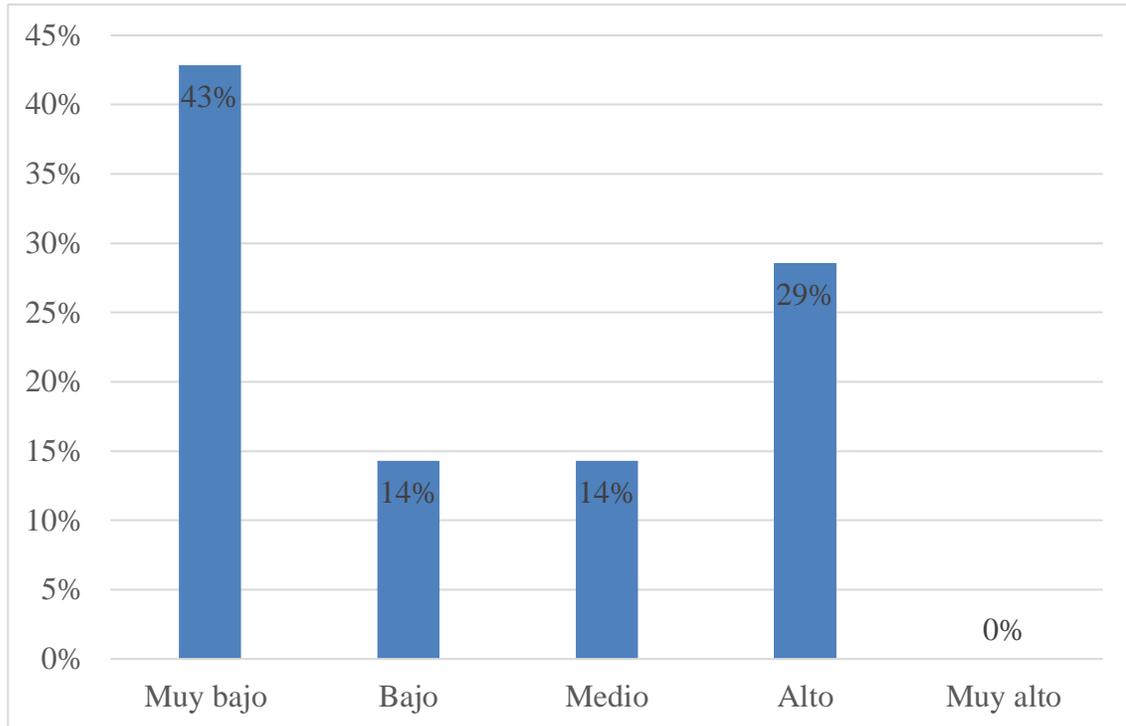


Figura 29. Riesgo de los factores de estrés en la forma A

Esta prueba busca identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés, para lo cual se encuentra que el 43 % del personal se ubica en un nivel muy bajo lo cual se entiende como ausencia de síntomas para lo cual la empresa debe realizar campañas de promoción y prevención; la puntuación sugiere el 29 % ubicada en alto, lo cual determina presentación de síntomas, lo cual presenta un reto mayor para el SVE.

Condiciones de estrés en los auxiliares y operarios forma B

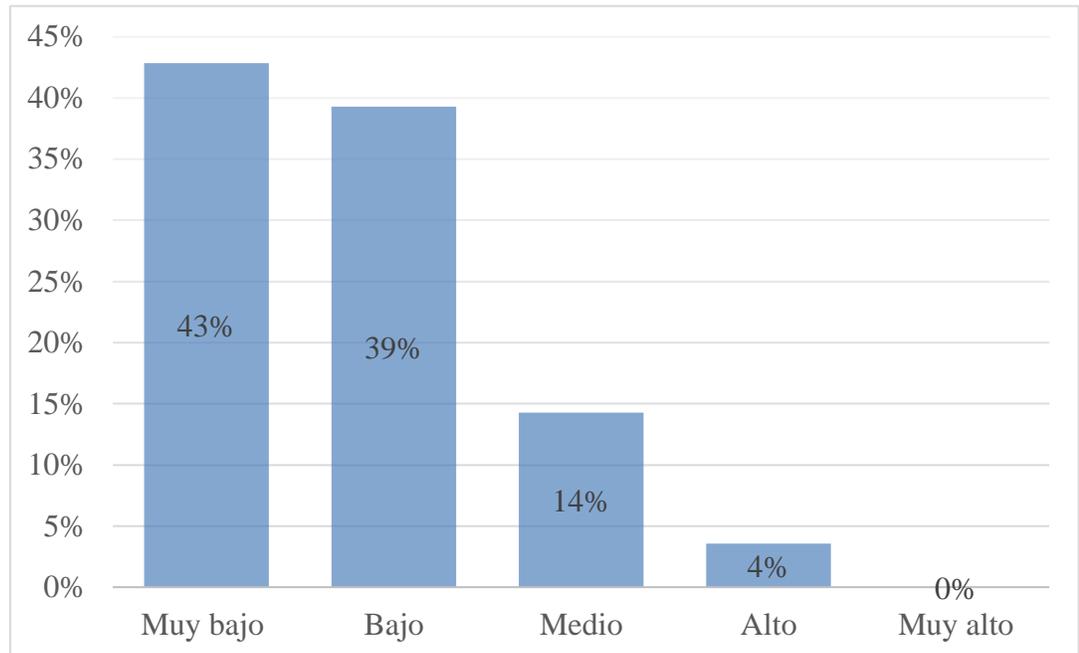


Figura 30. Riesgo de los factores de estrés en la forma B

Esta prueba busca identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés, para lo cual se encuentra que el 82 % del personal se ubica en un nivel muy bajo y bajo lo cual se entiende como ausencia de síntomas o una baja frecuencia de los mismos para lo cual la empresa debe realizar campañas de promoción y prevención a fin de mantener estos niveles.

Conclusiones

Se identificó con relación a las condiciones sociodemográficas de la población objetivo que en su totalidad las personas residen y trabajan en la ciudad de Pasto, la mayoría del personal son mujeres, ubicados entre los 20 y 40 años correspondiente 77 %, igualmente esta población se encuentra soltera, pero con personas a cargo, en la parte socioeconómica se ubica la mayoría en el estrato 2 y no cuentan con vivienda propia; en relación a estudios la mayor parte de la población tiene técnico o tecnológico completo.

En la información ocupacional se encuentra que la mayor parte del personal es de apoyo y en gran porcentaje correspondiente al área contable, que ya tiene dentro de la empresa más de un año de trabajo con contratos a término fijo, donde se resalta que el 83 % de la población de la empresa manifiesta que trabaja 9 horas o más lo cual impacta y se observa como riesgo posteriormente en los dominios y dimensiones de análisis de la batería.

En relación a los factores psicosociales intralaboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la Forma A y B se encuentra que está en niveles altos principalmente en los dominios de liderazgo, control sobre el trabajo, Control sobre el trabajo y recompensas; lo cual supone una intervención inmediata y que la empresa implemente el sistema de vigilancia Epidemiológica desde el componente psicosocial para atender prontamente estos hallazgos.

En los factores psicosociales extralaborales, de los colaboradores, del área administrativa de la empresa JL&RB SAS se concluye las dimensiones que en más riesgo se encuentran son características de la vivienda y su entorno y tiempo fuera del trabajo; de la cual el tiempo está directamente relacionado con los aspectos intralaborales de la carga excesiva de trabajo.

Las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS se encuentran en niveles bajos a pesar de que están expuestos a condiciones que determinan altos niveles de riesgo dentro de la organización.

Discusión de Resultados

La investigación se realizó aplicando la batería de Riesgo psicosocial del ministerio la cual presenta 3 tipos de pruebas que tienen diferentes tipos de resultados dependiendo de si se aplicó en Forma A o B; ya que estas dividen la empresa en administrativos y personal operativo, de acuerdo a los resultados presentados en la investigación se observa que el personal operativo presenta mayor riesgo psicosocial intralaboral, a diferencia del riesgo extralaboral donde el personal administrativo tiene mayores puntuaciones que el personal operativo; finalmente en cuanto a estrés la población total presenta de acuerdo a la prueba bajos niveles del mismo.

Para conjugar la información y el análisis realizado en los resultados se tiene en cuenta la hipótesis “Los factores intralaborales y extralaborales inciden en el estrés en los colaboradores del área administrativa de la empresa JL&RB SAS en la ciudad de Pasto” donde se encuentra que para la empresa no hay relación entre los factores intra y extra laboral en función del estrés ya que estos resultados son sumamente bajos en función de los niveles altos de riesgo intra y extralaboral identificados.

Se evidencia la existencia de una relación directa entre las dimensiones demandas del trabajo, demandas cuantitativas, demandas de la jornada correspondientes a lo intralaboral claridad del rol, demandas de carga mental y con tiempo fuera del trabajo, correspondiente a lo extralaboral; al momento de realizar el análisis de las gráficas dichas dimensiones son

dependientes unas de otras y lo que muestra dentro de la empresa son dificultades en el trato a colaboradores, claridad en el manual de funciones y en los diferentes cargos, falta de planificación, capacitación, entrenamiento, horarios extendidos, carga excesiva de trabajo lo cual a largo plazo puede generar procesos de deserción laboral, quemado o baja productividad y un desgaste administrativo y operativo para suplir estos inconvenientes.

El estudio se realizó solo con el personal administrativo de la empresa y los resultados se pueden complementar al realizar posteriormente un estudio con todo el personal de la empresa, para confirmar o verificar condiciones diferentes del personal que realiza trabajo de campo, de igual manera se ve necesario indagar sobre las causas concretas que llevan a los altos índices de riesgo en la población estudiada.

Recomendaciones

La recomendación principal es la elaboración e implementación del sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial, para lo cual el ministerio ha puesto a disposición diferente guías, manuales y protocolos que facilitan el proceso, tales como: protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés el cual contiene los elementos debidamente estandarizados y con los pasos necesarios para la toma de decisiones acerca del origen de una patología derivada del estrés; también está el libro protocolos de intervención de factores psicosociales y sus efectos Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en Población Trabajadora, enfocado a orientar a los empresarios y empleadores en estas áreas; al igual que cartillas específicas por el tipo de riesgo identificado.

Se recomienda fortalecer las competencias de los trabajadores mediante capacitaciones y gestionar estas en la medida de las necesidades de la organización y los cargos para recibir entrenamientos en los temas que les permitan mejorar su desempeño y buscando participación de todo el personal.

Crear espacios de participación y dialogo incentivando el compañerismo y afianzando los liderazgos para generar en los jefes mejor capacidad de escucha que permita aclarar dudas e inquietudes en el diario desarrollo de sus actividades.

Desde el área de gestión humana brindar al trabajador la posibilidad de desempeñar un cargo de acuerdo a su perfil y que pueda aportar sus conocimientos y optimizar los recursos de la organización de igual manera con el establecimiento de un plan carrera que ayude a generar procesos motivacionales y de crecimiento en todos los empleados.

Finalmente, para atender y contribuir al aprendizaje continuo se sugiere realizar evaluaciones de desempeño socializadas donde las personas sepan cuáles son los ítems de evaluación y cuál es su resultado en estos procesos de evaluación de desempeño, informado de manera oportuna al trabajador para generar procesos de mejora o subsanar errores en el trabajo.

Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente (1991). Constitución política colombiana, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.
- Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid
- Baptista, Fernández y Hernández. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill
- Baptista, Fernández y Hernández. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Barrère, M.A. (1999). La división familiar del trabajo: la vida doble. Buenos Aires: McGRAW HILL
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gac Sanit, 2002, 16,3, 222-229.
- Benavides., Ruiz-Frutos, C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson; 2000.
- Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas; 1987
- Casado, J.M. El valor de la persona. Nuevos principios para la gestión del capital humano. Madrid: Prentice Hall; 2003.
- Carrillo León, M. A. (2015). relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz. Escuela de psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Psicóloga Organizacional: 142.

- Castillo, A. M. (2014). factores de riesgo psicosocial en empresas de producción de Manizales: Universidad de Manizales.
- Fernández Montenegro, J. (2015). identificación de los estresores presentes en el personal de call center
- INDECI, (2014). Gestión Ante los desastres, Ministerio de Prevención de desastres, Perú.
- INSASTUR. (2010). Manual de seguridad e instrucciones de trabajo. Obtenido de https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_1.htm
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS;
- Llaneza Álvarez, F. J. Ergonomía y Psicología Aplicada. Valladolid: Lex Nova; 2003.
- Millán, C. S. (30 de octubre de 2017). Riesgos y Salud Ambiental. Obtenido de <http://digitk.areandina.edu.co:8080/repositorio/handle/123456789/826>
- Ministerio de la Protección Social. (2006). Ley 1010 de 2006, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a

factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá.

Ministerio de protección social. (2008). Resolución 2646 Artículo 3, Colombia.

Ministerio de la protección social. (2009). Decreto 2566 de 2009, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Bogotá.

Ministerio de la Protección Social. (2011). Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Bogotá.

Ministerio del interior, (2016). Plan de emergencias, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2018). Batería de Riesgos Psicosociales. Bogotá

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosp araevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Ministerio de salud. (2012). Ley 1562 Artículo 1, Colombia.

Ministerio de salud, Resolución 2646 Artículo 12, Colombia, 2008

Ministerio de Salud. (1979). Ley 9 de 1979, por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Bogotá.

Ministerio de trabajo. (1984). Decreto 614 de 1984, Colombia.

Ministerio de Salud y Protección social (2012). Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá.

Ministerio del trabajo y la protección social. (1984). Decreto 614 de 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de. Salud Ocupacional en el país. Bogotá.

Ministerio del trabajo y la seguridad social. (1994). Decreto ley 1295 de 1994, Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 652 de 2012, Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 1356 de 2012, por el cual se efectuó modificaciones a la Resolución 652 de 2012. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014, Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0424 de 2019, por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

Monte, P. E. (2003). Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

- Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es
- Moreno Jiménez & Báez León. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. (2010). Madrid. Recuperado en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>. p.4
- Múnera Palacio, Saenz Agudelo & Cardona Arango. Nivel de riesgo intralaboral de los docentes de la facultad de Medicina, Universidad CES. (2011). Medellín. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v27n2/v27n2a04.pdf>. p. 166
- Nogareda, C. (1986). NTP 210: Análisis de las Condiciones de Trabajo: Método de la A.N.C.T.
- OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.
- OIT. (2013). La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Ginebra. Oficina internacional del trabajo
Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/document/publication/wcms_251057.pdf.
- OMS, La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución, España, 2017
- OIT, Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua, Italia, 2011
- OMS. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. OMS Recuperado de

[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1
&is Allowed=y](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de Salud. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/detail/28-05-2019-world-health-update-28-may-2019>

Patiño, J. (2016). Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención., (Universidad de Manizales)

Peiró, J.M. (2005). Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid: Pirámide

Pichón, A. (1982). Del psicoanálisis a la psicología social. Buenos Aires: Nueva Visión

Ramírez, E. A. (2016). Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa. Bogotá: Universidad Santo Tomas

SAUTER, S. (1998). Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, (II)

Tamayo, M. (2003) El proceso de investigación científica. México. Editorial Limusa.

Torres Matiz, A., Guataquí Cervera, S., & Niño Barrero, Y. F. (2018). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Manual Práctico para la Implementación de los estándares mínimos. Bogotá D.C: Legis.

Torres, S. G. (2018). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Manual Práctico para la implementación de los estándares mínimos. Bogotá: Legis.

Villalobos, G. (2010) Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; Disponible en: <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Sres.

JLY RB SAS

Ciudad

Estimado Sr.,

Como parte del proceso formativo de los profesionales: Angie Estrada Flórez, Danilo Gómez Ramos , Yulián Darío Lasso López, Angélica Mafla Jiménez, Dayan Vanessa Melo Montilla, dentro de la Especialización de Gerencia en Seguridad y Salud en el trabajo de la Corporación Universitaria UNITEC, se realizó desde la materia de Seminario de Investigación I y II el ejercicio investigativo denominado: Caracterización del riesgo psicosocial en los empleados de la sede administrativa de la empresa JLYRB SAS, bajo el seguimiento del Centro de Investigación de la Universidad y el cual es prerequisite para acceder al título de Especialista en la materia descrita.

Permítame, en primer lugar y en nombre de la Universidad, agradecerle el tiempo que dedicó a los profesionales al contestar y/o facilitar los insumos requeridos para el análisis de resultados y consecución de conclusiones y recomendaciones en los aspectos investigados, lo que permitirá obtener datos de gran importancia sobre el estado de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas a nivel nacional y local.

La investigación que se llevó a cabo, tiene los siguientes objetivos general y específicos:

- ***Objetivo General***

Caracterizar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JLYRB SAS.

- ***Objetivos específicos***

Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa JLYRB

SAS Identificar los factores psicosociales intralaborales de los colaboradores del área administrativa de la empresa JLYRB SAS

Identificar los factores psicosociales extralaborales de los colaboradores del área administrativa de la empresa JLYRB SAS

Valorar las condiciones de estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa JLYRB SAS.

Sobra indicar que al ser un ejercicio académico estos datos sólo estarán en custodia de la Universidad, sólo podrán ser utilizados para fines educativos y que los profesionales mantendrán la autoría de la realización de la investigación, con la correspondiente confidencialidad de los datos de su organización.

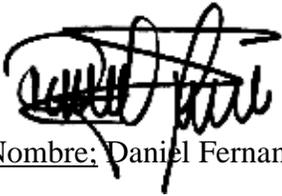
Cualquier resultado y conclusiones a los que se pueda llegar en el desarrollo de la misma, quedarán en poder de su empresa *JLYRB SAS* y de considerarlo pertinente, los investigadores tienen la disposición de compartir los análisis y resultados para que pueda beneficiarse en lo posible de su participación en este proceso.

Cualquier información adicional o inquietud del mismo puede remitirse al Centro Investigación de la Universidad al PBX: 743 4343 Ext: 7502 | Calle 73 # 20A-39 | Bogotá, Colombia.

Cordialmente, Centro Investigación

Corporación Universitaria Unitec www.unitec.edu.co

Autorizo en conformidad

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Fernando Lucero Campaña', written over a horizontal line.

Nombre: Daniel Fernando Lucero Campaña

Cargo: Jefe de talento Humano

Empresa: JL&RB SAS



Por intermedio del presente documento en calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada "Caracterización del riesgo psicosocial en los empleados de la sede administrativa de la empresa JLYRB SAS", autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

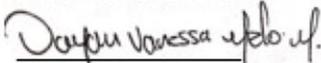
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

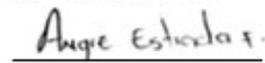
La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmamos, como aparece a continuación.

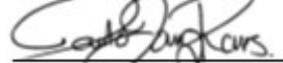
Nombre: Dayan Vanessa Melo
CC N° 1.085.254.330


Firma

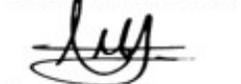
Nombre: Angie Estrada Flórez
CC N° 1.085.298.290


Firma

Nombre: Danilo Gómez Ramos
C.C. N° 1.085.289.988


Firma

Nombre: Angélica Mafla Jiménez
CC N° 1.085.286.921


Firma

Nombre: Yulian Dario Lasso
C.C. N° 1.144.133.050


Firma