

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

IDENTIFICACIÓN DE LOS “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES” QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SINGHA SAS FINCA EL LAGO.

AYALA, Andrea; GALINDO, Ángela; MARTÍNEZ, Andrés; MURCIA, Yenny; TRUJILLO, German**

Palabras Claves:

Estrés laboral, riesgo psicosocial, seguridad en el trabajo, salud, sobrecarga laboral, estrés.

Descripción:

Es una investigación realizada en la empresa SINGHA SAS, fincas El lago, que presenta como fin principal el estudio de aquellos agentes de riesgos psicosociales para la salud que influyen negativamente en rendimiento laboral de sus colaboradores, además de relaciones interpersonales y calidad de vida.

Con un tipo de investigación Descriptiva y Correlacional, y un enfoque Mixto, es decir, tanto cualitativo como cuantitativo, se evaluó una muestra de 126 colaboradores que participaron en la aplicación de la Bateria de Riesgo Psicosocial, elaborada por el Ministerio de la protección social, y que evidenciaría la metodología cuantitativa. Esta muestra tomada de una población con 145 colaboradores de la empresa SINGHA SAS, fincas El lago.

Los resultados arrojados indican que, con aproximadamente el 53% de los colaboradores que participaron en la Aplicación de la Bateria del Riesgo Psicosocial son Hombres y el 47% son Mujeres, en Forma A, a condiciones intralaborales y extralaborales, presentan un puntaje transformado de 52,1% que indica

un nivel de riesgo muy alto. Por otro lado, sobre estrés, con un porcentaje transformado de 10,5% significa un nivel de riesgo bajo.

Seguidamente, se obtienen los resultados de Forma B, que, a condiciones intralaborales y extralaborales, indican un porcentaje transformado de 27,9% con un nivel de riesgo medio, y, sobre estrés, con un puntaje transformado de 13,2% de la misma forma, presentan un nivel de riesgo medio.

Fuentes:

Las fuentes consultadas fueron:

7 leyes y resoluciones que están relacionadas con El Riesgo Psicosocial, La Bateria de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana.

Contenido:

Esta investigación está enfocada en la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales que afectan la salud y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SINGHA SAS, Fincas El lago. **Antecedentes, contexto legal y conceptual.** En Colombia se identificaron los factores de riesgo psicosociales como un tema

Prioritario en la salud de los trabajadores. **Factor de Riesgo Psicosocial:** “Denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que

se originan en la organización del trabajo...” (Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social, España, 2008). **Estrés de rol:** “El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol tanto cuantitativa como cualitativa” (Miles y Perreault, 1976). **El Burnout o Desgaste profesional:** Según la Doctora Ada Health GmbH 2019 “El síndrome de desgaste profesional o Burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral...”.

Metodología: Se utilizó un método de investigación interpretativo, un tipo de investigación descriptiva y correlacional, y un enfoque e investigación mixta, evaluando a una muestra de 126 colaboradores de la empresa SINGHA SAS, Fincas El lago, tomadas de una población de 145 colaboradores de la misma, que realizan roles y funciones diferentes en la organización.

Conclusiones:

Frente a los factores de Riesgo Psicosocial que se hallaron en la empresa SINGHA SAS, Fincas El lago, es necesaria la implementación del programa de Riesgo Psicosocial con los objetivos de desarrollar ambientes de trabajo sanos y lo suficientemente agradables para la mejora del desempeño laboral en la empresa y la calidad de vida de los colaboradores.

Del personal operativo (FORMA B) los factores de riesgo psicosocial intralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, claridad del rol, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas a la organización y del trabajo que se realiza.

Los factores extralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: tiempo fuera del trabajo, comunicaciones y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

El equipo investigador planteo Ha: Son los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en igual medida los que influyen en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca el Lago; en los colaboradores FORMA B se evidencio que los factores intralaborales y extralaborales influyen de igual forma en el desempeño laboral de los colaboradores.

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SINGHA SAS FINCA EL LAGO**

**AYALA ANDREA, GALINDO ÁNGELA, MARTÍNEZ ANDRÉS, MURCIA YENNY,
TRUJILLO GERMÁN**

AUTORES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, D.C., DICIEMBRE DE 2019

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SINGHA SAS FINCA EL LAGO**

GONZÁLEZ EDGAR

DIRECTOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2019

Tabla de Contenido

1- Resumen.....	7
2- Abstract	9
3- Introducción	11
4- Problema de investigación	12
5- Pregunta de investigación	14
6- Justificación	15
7- Objetivo General	17
8- Objetivos Específicos	17
9- Marco Referencial	18
10- Marco Legal	27
11- Marco Conceptual.....	36
12- Marco Teórico.....	47
13- Hipótesis de Investigación.....	65
14- Marco Metodológico	69
15- Análisis de Resultados	83
16- Conclusiones	142
17- Discusión	143
18- Recomendaciones	146
19- Referencias bibliográficas.....	150
20- Carta de Cesión de Derechos	163

Índice de Tablas

Tabla 1 Marco Legal Riesgo Psicosocial.....	27
Tabla 2 Contexto de la Empresa SINGHA SAS.....	72
Tabla 3 Variables Condiciones Intralaborales	74
Tabla 4 Variables Condiciones Extralaborales	75
Tabla 5 Formas de Cuestionario tipo A y B	77
Tabla 6 Estructura del Cuestionario de Estrés	79
Tabla 7 Ficha de Datos Generales	79

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago, los cuales se evaluaron por medio del instrumento de evaluación de factores riesgo psicosocial elaborado por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, donde se identificaron variables de los factores de riesgos intralaboral, extralaboral e individual. Se tomó una muestra de 145 colaboradores de la Finca El Lago en cada especialidad de trabajo. Para el estudio, se empleó un tipo de investigación mixto, es decir, tanto cualitativo como cuantitativo de enfoque descriptivo y correlacional. Los factores de riesgo psicosocial intralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, claridad del rol, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas a la organización y del trabajo que se realiza. Los factores extralaborales que más influyen en el desempeño laboral de los colaboradores son: tiempo fuera del trabajo, comunicaciones y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Palabras claves: Factor de riesgo psicosocial, factor de riesgo intralaboral, extralaboral e individual, estrés.

Abstract

The purpose of this research project is to determine the psychosocial risk factors that affect the work performance of the SINGHA SAS Finca El Lago Company Employees, which were evaluated by means of the psychosocial risk factors assessment instrument prepared by the Ministry of Social Protection and the Pontificia Universidad Javeriana, where variables of intra-labor, extra-labor and individual risk factors were identified. A sample of 145 employees from Finca El Lago was taken in each work specialty. For the study, a mixed type of research was used, that is, both qualitative and quantitative with a descriptive and correlational approach. The intra-labor psychosocial risk factors that most influence work performance are: leadership characteristics, social relations at work, role clarity, participation and change management, opportunities for the use and development of skills and knowledge. Environmental demands and physical effort, quantitative demands, influence of work on the environment, demands of the work day, rewards derived from the organization and the work being done. The extra-labor factors that most influence the work performance of employees are: time outside of work, communications and interpersonal relationships, economic situation of the family group, characteristics of the home and its environment, influence of the extra-work environment on work.

Keywords: Psychosocial risk factor, intra-labor, extra-labor and individual risk factor, stress.

Introducción

Este trabajo tiene la finalidad de investigar sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago.

Teniendo en cuenta que “la mayor fuente de riqueza de la sociedad es el ser humano, el cual según sus experiencias, actuaciones y necesidades suple sus necesidades básicas y aquellas relacionadas con la calidad de vida y crecimiento personal”

El trabajo representa hoy en día, una actividad fundamental del ser humano, sin embargo, las personas son vulnerables física, mental y emocionalmente a ciertas situaciones laborales que hacen referencia a esta clase de riesgos.

Según estudios, cuando una persona está sometida a estos factores experimenta: impaciencia, rigidez, inapetencia, preocupación, ansiedad, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo (O.M.S. 1984).

Según F. Díaz y E. Rentería, “El análisis de los conflictos laborales y de los riesgos psicosociales es el interés de esta investigación, así como su impacto en los trabajadores de la empresa, en la organización misma y en los terceros, por tanto, como grupo colaborativo tendremos en cuenta, abordar el tema desde una perspectiva teórica, organizando y presentando no solo algunos focos problemáticos sino un primer inicio al manejo y seguimiento de la superación de los mismos desde el punto de vista práctico-organizacional”.

Como grupo investigador queremos identificar los “factores de riesgos psicosociales” en la empresa SINGHA SAS, que nos permitan establecer planes de intervención y a su vez fortalecer los sistemas de vigilancia y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Problema de investigación

Según el informe ejecutivo de Fasecolda (2007) “en la primera encuesta de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo, del Ministerio de la Protección Social y la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el RIESGO PSICOSOCIAL Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo (2013).

En Colombia se identificaron los factores de riesgo psicosociales como un tema prioritario en la salud de los trabajadores. Se observó que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, y entre un 20% y 33% revelo sentir altos niveles de estrés.

Uno de los determinantes más específicos a la hora de presentar indicadores altos en las encuestas, es que los colaboradores, sienten que tienen una carga laboral alta y los tiempos de descanso en los lugares laborales son muy pocos.

Cuando se labora en atención al público, se evidencia, que las personas, a pesar de sentir frustración en algunos momentos debe poner su mejor cara y a su vez, esconder sus frustraciones.

Por otra parte, la carga cuantitativa de trabajo, es percibida en un 14.58% de las personas como nunca o casi nunca con tiempo suficiente para realizar las tareas; así mismo el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos. Casi el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas de descanso en su trabajo. Simultáneamente con relación al control sobre el trabajo, alrededor de una cuarta parte de los trabajadores (27%), nunca o casi nunca puede decidir cuándo tomar sus vacaciones y días libres, y en el 39.51% de los casos, la empresa fija los horarios de trabajo sin posibilidad de cambio.

Sobre el margen de decisión en el trabajo, el 15% estima que encuentra restricciones para decidir sobre la redistribución de las pausas y el 17.88% piensa que nunca o casi nunca puede decidir por sí mismo el método de trabajo. Cerca de la tercera parte de los trabajadores 33,02% experimenta apremio de tiempo porque siempre o casi siempre el trabajo les impide parar cuando así lo deciden (Ministerio del Trabajo, 2013)''.

SINGHA SAS, es una empresa del sector floricultor ubicada en Tocancipa en el departamento de Cundinamarca en el año 2004. Desde entonces su principal actividad es la producción y comercialización de Rosa estándar. Cuenta con una amplia trayectoria en el mercado ofreciendo Rosas de diferentes variedades en distintos lugares del mundo, brindando la mejor calidad a sus clientes. Actualmente cuenta con dos centros de trabajo cada uno con alrededor de 140 colaboradores.

El Centro de trabajo No 2 SINGHA SAS Finca El Lago cuenta con una planta operativa que se caracteriza por ser personas de estrato 0,1 y 2, su lugar de residencia en la gran mayoría es la Vereda La fuente ubicada en el mismo municipio a aproximadamente 15 minutos del lugar de trabajo, también se cuenta con personal que se transporta en bicicleta desde otras partes de Tocancipa y Zipaquirá. Su nivel educativo en su gran mayoría es primaria y en algunos casos personas que no saben leer ni escribir; otra característica influyente en su población es que cuenta con un número significativo de madres y padres cabezas de hogar con ingresos de 1 smlv para su hogar.

Se observa que los trabajadores no llegan con los mismos ánimos que otras veces, y el rendimiento de algunos ha bajado, lo que provoca trabajar horas extras para cumplir con los compromisos del día. Se puede ver en sus descansos, como si estuvieran más cansados de lo normal y en personal de administración, hay retrasos en las entregas de los informes. Se puede

percibir estrés en algunas personas, lo que ocasiona en momentos ambiente de trabajo desagradable, incómodos que hacen las relaciones personales algo más difíciles de llevar, así mismo se van creando inconformismo entre los mismos empleados y de los empleados hacia la empresa y viceversa. Por estas razones se busca indagar los “factores de riesgos psicosociales”, que estén ocasionando cambios de actitud en los trabajadores y afectaciones en su salud y de esta forma proponer acciones de mejora y contribuir a mejorar su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, y la revisión de la literatura existente, se quiere abordar la siguiente pregunta para la investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago?

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago?

Justificación

De acuerdo a la revisión sistemática de Fernández y Pereira (2016), “Los factores de riesgos psicosociales, el medio ambiente y la naturaleza del trabajo influyen en la salud y el bienestar generales del ser humano”. La salud mental y el bienestar psicosocial de los trabajadores se ha deteriorado en el campo laboral” ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, lo que afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago.

Es por eso que es de gran interés para el equipo investigador, evaluar los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa, Según Cotton (2006), “las intervenciones del riesgo psicosocial son diversas, son particulares y definidas directamente por el contexto y las características de la población que se encuentra expuesta a este riesgo, es el caso del bienestar laboral de los trabajadores enfocado a la recuperación de los trabajadores lesionados en donde los médicos generales que trabajan en colaboración con las organizaciones, identifican y manejan las barreras psicosociales temprano, para lograr mejores resultados para sus pacientes”.

Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011, “manifiesta que este riesgo, es considerado uno de los más incidentes en los colaboradores ya que se ven afectados fisiológica, psicológicamente y socialmente al desempeñar una actividad, teniendo un impacto negativo en su salud, en su productividad, en su vida social y familiar”.

Como lo menciona EM Díaz Rodríguez - 2010, “en su artículo, dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el individuo, la empresa y la sociedad. En la actualidad es evidente que las formas de trabajo han cambiado, y el hombre debe a su vez adaptarse”.

“En el contexto social y ambiental los riesgos psicosociales también han sido considerados como potenciales elementos que podrían afectar la salud física o síquica de las personas” SM Peláez Arcila - 2014.

En la empresa SINGHA SAS finca El Lago no se ha realizado ningún tipo de intervención con respecto al riesgo psicosocial y lo que se pretende es identificar qué factores psicosociales afectan el desempeño en el trabajo de sus colaboradores y de esta forma establecer

recomendaciones, medidas de acción que contribuyan a la implementación de un programa de prevención e intervención de “factores de riesgo psicosociales”. Es necesario la implementación de una metodología indicada que se pueda implementar en el interior de las organizaciones de estrategias integradas en la promoción del bienestar y la calidad de vida, cuyo objetivo sea dar respuesta a las necesidades de los trabajadores y por tanto la de la organización en la que estos se encuentran.

Se pretende analizar y reflexionar sobre la información producida, para aportar elementos para desarrollar acciones de impacto significativo en las condiciones de trabajo y de esta forma reducir los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa SINGHA SAS.

Objetivo general

Identificar, evaluar y valorar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca El Lago.

Objetivos específicos

Describir los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales evidenciados en los colaboradores.

Realizar recomendaciones, medidas preventivas y correctivas encaminadas al mejoramiento de la salud mental de los colaboradores y que pueden intervenir en su rendimiento en el trabajo.

Establecer estrategias en el trabajo para los factores psicosociales y sus efectos, que contemplen la promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades de la población trabajadora.

Marco Referencial

Antecedentes investigativos

La evaluación de los Riesgos Psicosociales es quizá una de las labores más difíciles con las que se encuentran a la hora de garantizar la salud de los trabajadores y esto es porque los Riesgos Psicosociales no son un objeto o agente físico que podamos medir o registrar con un aparato como por ejemplo ocurre con el ruido, pero eso no significa que no existan modos y caminos para cuantificar el daño.

Los cambios vertiginosos de la sociedad actual, generan propuestas innovadoras que están influenciando a las organizaciones, quienes deben estar preparadas a las adversidades del entorno, para ello dentro de sus estructuras y políticas se deben implementar acciones de mejora continua, enfocados al análisis de los riesgos que están expuestos los trabajadores y por ende velar por la salud de los mismos.

“El presente artículo describe los resultados de una investigación cuyo objetivo fue evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de compromiso en el trabajo, en una organización privada del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Participaron 111 trabajadores. Se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht WorkEngagementScale [UWES]), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003). El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En la evaluación del compromiso se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de compromiso en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores”. (Ortiz y Jaramillo, 2013, p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para el presente trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personal del área de la salud

“También se encontró otro estudio realizado a los factores psicosociales intralaborales en la docencia. Las modificaciones del mundo laboral, han traído consigo nuevas transformaciones en cuanto la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas; elementos que acarrearán nuevos riesgos de orden psicosocial al incrementar la carga mental de trabajo y amenazan el bienestar físico, psicológico y social de los empleados. Esta evolución del trabajo, se ha traducido en mayor especialización, ritmos más elevados y acelerados de trabajo, aumento de las funciones e incremento de trabajo en equipo, cambios a los que no ha estado ajena la labor docente (Cuenca, 2004). En la presente investigación se identifican algunos de los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los docentes universitarios, a partir de la evaluación objetiva en las siete dimensiones establecidas por el Ministerio de la Protección Social Colombiano en la Resolución 2646 del 2008: gestión organizacional,

características de la organización del trabajo y del grupo social de trabajo, interface persona-tarea, condiciones de la tarea, condiciones del medio ambiente de trabajo y jornada laboral. Se concluye que, aspectos propios de la gestión y organización del trabajo como la no participación y conocimiento de programas de bienestar al interior de la institución, las altas demandas cuantitativas y cualitativas de trabajo, la elevada carga mental derivada de las responsabilidades propias del cargo y la duración de la jornada laboral que no permite la realización de pausas activas, son elementos generadores de estrés que impactan la calidad de vida laboral y el desempeño de estos profesionales”. (Teheran, Botero, 2012, p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personal de la docencia.

“En una investigación sobre los factores psicosociales y estrés en el medio militar en la práctica se observa que con mayor frecuencia se presentan los síntomas de estrés en oficiales examinados en el EMCS (examen médico de control de salud) asociados con la presencia de conflictos con los jefes, aumento de la responsabilidad en los últimos 6 meses, no disfrute de sus vacaciones, no disfrute adecuado del tiempo libre. Se ha constatado dificultades o poca comunicación entre el primer nivel de atención y el tercer nivel.

Considerando el ritmo de trabajo, prontitud, calidad y la existencia de estresores muy peculiares del medio militar, se presenta como una necesidad crear estrategias de detección, intervención, por ser una población de riesgo sometida a estresores domésticos tanto civiles como militares. De igual modo debe prepararse al médico de atención primaria, al jefe, al político, al equipo de salud, en técnicas de abordaje y prevención como se ha venido realizando

19 (Moreno Pueba R. Programa de intervención-acción en militares sometidos a estrés. Jornada de Hospitales Militares, La Habana, 1997).” (Reynol, Moreno, Méndez, 2001, p.1).

El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personal militar.

Por otra parte, Calderón, Serna y Zuluaga (2013). “Estudio sobre liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones, esta investigación tuvo como finalidad analizar los tópicos liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, como factores de riesgo psicosocial, fundamentados en los modelos: demanda control-apoyo social, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa y el modelo dinámico de los factores de riesgo. La contrastación empírica se hizo mediante la aplicación de una batería de instrumentos validados por el Ministerio de Protección Social de Colombia a un grupo de 148 jefes y 267 profesionales y técnicos, de 44 empresas localizadas en el Eje Cafetero colombiano. Los resultados permiten identificar un alto índice de riesgo en las dimensiones relaciones con colaboradores y relaciones sociales; no se encontraron diferencias significativas en el índice de riesgo por género y tipo de cargo, pero sí diferencias entre algunos grupos de edad, tiempo de servido y tipo de contrato”. (P.409). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en trabajadores de varias empresas del Eje Cafetero.

En otro estudio, Castillo (2011), “realizó una investigación llamada “Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias,

Colombia”, con el fin de determinar dichas variables en el contexto hospitalario. A razón de ello, realizó un estudio de corte analítico, con 197 médicos que trabajan en el contexto hospitalario de la ciudad de Cartagena. En él, se puede concluir que las variables que mayor exposición producen a los factores de riesgo psicosocial son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y capacidad de liderazgo, doble presencia y estima; resultando como crítica las variables inseguridad y estima. La primera de estas, hace riesgo psicosocial y estrés 30 referencia a condiciones tales como precariedad laboral y temporalidad, mientras la segunda hace referencia al componente esfuerzo-compensación” (p.2). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en médicos.

Por otra parte, Rodríguez (2009), “Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?”; este trabajo tuvo como finalidad: determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. Para ello, se utilizó el método Istas21, el cual mide la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial: Exigencias Psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Se trató de una investigación enmarcada en un diseño transaccional descriptivo. De las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas. Se concluye que los factores psicosociales no son nada nuevo; por el contrario, han existido paralelamente con el trabajo y sus cambios en el tiempo, pero debe reconocerse que ha sido más recientemente cuando

han adquirido una mayor relevancia” (p.127). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso personas del área administrativa de una empresa de Químicos.

De la misma forma, Duque (2003), “Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira”. El objetivo de esta investigación fue establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo con depresión y ansiedad, en el área administrativa de una institución de educación superior en Pereira, segundo semestre de 2003, y recomendar estrategias de intervención de los riesgos psicosociales para mejorar la Salud Mental de los trabajadores a través del Área de Salud Ocupacional de la Institución.

Se tomó el total de la población equivalente a 74 personas, con edades entre 17 y 61 años; nivel de escolaridad medio-alto, y una antigüedad laboral de 1 a 6 o más años. Se empleó una metodología de tipo descriptivo. Los instrumentos empleados fueron: la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales elaborada por Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berján para el ISS, y la escala auto aplicada de Zung para depresión y ansiedad. Los resultados fueron analizados en el programa estadístico Epi Info versión 6.0, y en el análisis se encontró una relación entre el riesgo psicosocial carga mental y la ansiedad. El 10.7% de la población se encontró con algún nivel de depresión o de riesgo de padecerla, y en el 20.3% se halló algún nivel de ansiedad” (p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de

factores de riesgo psicosocial, en este caso personal del área administrativa de la institución de educación superior de Pereira.

De acuerdo con, Ortiz y Jaramillo (2013). “Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. El objetivo de esta investigación fue evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia). Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral” (p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personal de una empresa de la industria alimenticia.

Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2009). “Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Esta investigación tuvo como finalidad identificar factores de riesgo biopsicosociales que prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia). Los resultados

encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. Por tanto, el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización” (p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso personal de una industrial de Cali.

Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía (2009), “El propósito de este estudio fue describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen diferencias significativas entre ellas. Para ello se aplicó el ECO, el CFP y el PAT. De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales. Se discuten estos hallazgos” (p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personal que trabaja en el sector salud.

Por otra parte, Jaramillo, Gómez (2008), “Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. El objetivo de esta investigación fue dar cuenta de manera general sobre las temáticas relacionadas con la salud laboral, que se han investigado en los últimos años en Colombia, y evidenciar la relevancia que tiene, dentro del estudio de este tema, la investigación e intervención desde las Ciencias Sociales y de la Salud. Se encontró que existe un desarrollo lento, respecto a otros países, en investigaciones sobre el tema, pero que refleja la influencia de las nuevas tendencias del trabajo en la temática. Se concluye que debe promoverse la realización de una investigación que contemple metodologías mixtas y de corte longitudinal para una mayor comprensión de los fenómenos, así como fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo” (p.213).

Finalmente, Ramos y Jordao (2015) “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado”, presenta una clara evidencia de cómo el sector empresarial es altamente significativo en la vivencia del estrés laboral. Por otro lado, esta investigación identifica las principales fuentes desencadenantes de estrés, las cuales fueron identificadas como los logros y las características del entorno organizacional. De igual forma, ese estudio compara poblaciones de una empresa del sector privado frente a una empresa del sector público. En ello, encuentran que los colaboradores de la empresa del sector privado experimentan una vivencia de estrés significativamente superior que la de los empleados de la empresa del sector público” (p.1). El equipo investigador considera que esta investigación es relevante para nuestro trabajo ya que está directamente relacionada con la identificación de factores de riesgo psicosocial, en este caso en personas que trabajan en el sector público y privado.

Marco legal

Tabla 1. Marco Legal Riesgo Psicosocial

NORMATIVIDAD	DETALLE	EMISOR	NIVEL DE INTERÉS PARA LA INVESTIGACIÓN
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	Congreso de Colombia	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. “Objeto: Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.” • Artículo 2. “Definición y modalidades de Acoso Laboral”. • Artículo 3. “Conductas atenuantes.” • Artículo 4. “Circunstancias

			<p>agravantes.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 7. “Conductas que constituyen acoso laboral.” • Artículo 8. “Conductas que no constituyen acoso laboral.” • Artículo 9. “Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.”
<p>RESOLUCIÓN 2646 DE 2008</p>	<p>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</p>	<p>Ministro de la Protección social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. “Objeto: Definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional”.

	<p>en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2. “Ámbito de aplicación.” • Artículo 3. “Definiciones relacionadas al riesgo psicosocial.” • Capítulo II. “identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos.” • Artículo 5. “Factores Psicosociales.” • Artículo 6. “Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores.” • Artículo 7. “Factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores.” • Artículo 8. “Factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el
--	---	--	--

			<p>empleador.”</p> <ul style="list-style-type: none">• Artículo 9. “Evaluación de los efectos de los factores psicosociales.”• Artículo 10. “Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.”• Artículo 11. “Reserva de la información y de la evaluación.”• Artículo 12. “Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial.”• Capítulo III. “Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos.”• Artículo 15. “Actividades de las administradoras de riesgos profesionales en relación con los factores psicosociales intralaborales.”
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 16. “Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.” • Artículo 17. “Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.” • Capitulo IV. “Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.”
<p>RESOLUCIÓN 652 DE 2012</p>	<p>Por la cual se establece la conformación y</p>	<p>Ministro de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. “Objeto: definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las

	<p>funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.</p>		<p>Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 5. “Periodo del comité de convivencia.” • Artículo 6. “Funciones del comité de convivencia.” • Capítulo III. “Responsabilidad ante el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.”
<p>RESOLUCIÓN 1356 DE 2012</p>	<p>Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.</p>	<p>Ministerio de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo II Artículo 3. “Conformación del comité de convivencia laboral.” • Artículo 4. “Comités de Convivencia Laboral. Las entidades públicas y las

			<p>empresas privadas deberán conformar un (1) comité por empresa y podrán voluntariamente integrar comités de convivencia laboral adicionales, de acuerdo a su organización interna, por regiones geográficas o departamentos o municipios del país.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 9 “Reuniones del comité de convivencia laboral.”
<p>LEY 1566 DE 2012</p>	<p>Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional “entidad</p>	<p>El congreso de Colombia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2. “Atención integral. Toda persona que sufra trastornos mentales o cualquier otra patología derivada del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas lícitas o ilícitas.” • Artículo 3. “Servicios de

	<p>comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias” psicoactivas.</p>		<p>atención integral al consumidor de sustancias psicoactivas.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 6. “Promoción de la salud y prevención del consumo.” • Artículo 7. “Proyecto institucional preventivo.” • Artículo 10. “Instancia especializada.”
<p>LEY 1616 DE 2013</p>	<p>Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se otras disposiciones.</p>	<p>El Congreso de la Republica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. “Objeto: garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad

			<p>Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título II, “Derechos de las personas en el ámbito de la salud mental.” • Título III. “Promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental.” • Título IV. “Atención integral e integrada en salud mental.”
	<p>Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1. “Objeto: adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo

<p>RESOLUCIÓN 2404 DE 2019</p>	<p>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.</p>	<p>Ministerio del trabajo</p>	<p>permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2. “Ámbito de aplicación.” • Artículo 3. “Periodicidad de la Evaluación.” • Artículo 4. Inciso 1. “Instrumentos de la batería para la evaluación del Riesgo Psicosocial.” • Artículo 4 inciso 2. “Guías para el análisis psicosocial.” • Artículo 4 inciso 6. “Guía técnica general y protocolos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.”
------------------------------------	--	-------------------------------	--

Marco conceptual

Acoso Laboral: (Ley 1010, 2006) “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

Acoso sexual: La OIT (1999) define el acoso sexual como “un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. ... 2) ambiente laboral hostil en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima. Como insinuaciones sexuales, solicitud de favores sexuales u otros contactos verbales o físicos de naturaleza sexual no deseados ni queridos que crean un ambiente hostil u ofensivo”. También puede ser visto como una forma de violencia contra las mujeres (y los hombres, que también pueden ser objeto de acoso sexual) y como tratamiento discriminatorio. Una parte clave de la definición es la palabra "no deseado".

Autoestima: La Asociación Nacional para la Autoestima (National Association for Self-Esteem, 2000) define autoestima como “la experiencia de tener capacidad para enfrentar los desafíos de la vida y ser merecedor de la felicidad. Las personas que tienen una autoestima auténtica y saludable se ven a sí mismas como seres humanos positivos, responsables, constructivos y confiables.”

Autonomía: (Kant, 2012) explica la autonomía de la voluntad como “la capacidad que tiene el sujeto para darse leyes a sí mismo, y ello sin ningún interés, ni propio ni ajeno (lo que haría que sus imperativos fueran condicionados y no mandatos propiamente morales)”.

Carga mental: Mulder (tomado de Nogareda, 2005) define la carga mental “...en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida”.

Carga de trabajo: Según la UGT (2012), “Carga de Trabajo es “el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”.

Carga psíquica o emocional: “Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo”. (Resolución 002646 de 2008)

Clima organizacional: Alexis Goncalves (2000), define el clima organizacional como "un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc."

Comunicación en el trabajo: Gary Kreps (1995), afirma que la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella".

Condiciones de trabajo: "cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador". (Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social, España, 2008).

Conflicto: "Conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra". (Manuel López espinosa, 10 de febrero del 2008).

Conflicto familia-trabajo: Greenhaus y Beutell (1985) "establecieron el marco conceptual con el que trabaja la mayoría de los investigadores de esta área. Para ellos, el conflicto trabajo-familia es una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia, llegando a ser, en algunos aspectos, incompatibles. Así, señalaron que cuanto más tiempo y energía se dedica a un rol, menos dedicación se dirige al otro. De tal forma que esta relación genérica entre el trabajo y la familia pasa a ser un conflicto que se convierte en fuente de estrés para los individuos".

Dependencia afectiva: "Las características de las personas con este tipo de dependencia ponen de manifiesto una necesidad constante por contar con la aprobación de los demás. Son personas que creen que no existen sin el otro porque no poseen una vida íntima e individual, manteniendo por lo general relaciones simbióticas; temen ser abandonadas lo que les lleva a adoptar posturas de subordinación". (Glosario psicología 1ºRRL, Apuntes de Psicología. Universidad de Vigo, 1998).

Desprotección laboral: (Ley 1010 de 2006) “Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador”.

Discriminación laboral: (Ley 1622 de 2013) “todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”.

Efectos en el trabajo: (Resolución 2646 de 2008 artículo 3, Resolución 1511 de 2010 artículo 3) “Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros”.

Efectos en la salud: (Resolución 2646 de 2008 artículo 3, Resolución 1511 de 2010 artículo 3) “Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico”.

El burnout o Desgaste profesional: Según la Doctora Ada Health GmbH 2019 “El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. Es importante reconocer y tratar tempranamente el síndrome de desgaste. Con orientación psicológica y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente”.

Entorpecimiento laboral: Ley 1010 de 2006 “toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos”.

Estrés: “El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento” (Cano Vindel, 2008).

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956) “El estrés ha sido entendido: como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.); como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés); como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo”.

Estrés de rol: “El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa” (Miles y Perreault, 1976).

Evaluación subjetiva: “Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador”.

Falta de realización personal: “Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales,

baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del burnout”. (Prevención de riesgos laborales. Confederación Española de Organizaciones Empresariales, 2015).

Factores de Protección: En uno de sus artículos Leyre Leandro Abáigar (2014), manifiesta “Se entiende por factores de protección todas aquellas circunstancias, características, condiciones y atributos vinculados al comportamiento prosocial, que potencian las capacidades de un individuo para afrontar con éxito determinadas situaciones adversas. Existen tanto factores de protección estático como dinámicos”. Para la evaluación del riesgo de violencia en los individuos. Dichos instrumentos se utilizan conjuntamente con otras herramientas de valoración de riesgo delictivo, con el fin de poder realizar una valoración general, teniendo en cuenta tanto los factores de riesgo como los de protección, de tal forma que se pueda llevar a cabo una estimación del riesgo que tiene el sujeto de cometer un hecho delictivo, mucho más completo y preciso.

Factor de Riesgo: “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (OMS, 2002).

Factor de Riesgo Psicosocial: “En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser

precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social, España, 2008) .

Inequidad laboral: (Ley 1010 de 2006) “Asignación de funciones a menosprecio del trabajador”.

Inseguridad contractual: “La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”. (Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, 2016).

Locus de control: “Es la creencia según la cual los resultados de nuestras acciones están supeditados a lo que hacemos (orientación interna de control) o son resultado de eventos que fuera de nuestro control personal (orientación externa de control), según explica el psicólogo Philip Zimbardo en su libro de 1985, Psicología y la vida. Quiere decir que, hace referencia al grado en que las personas sienten que tienen el control de lo que ocurre en sus vidas, desde un evento rutinario hasta una situación de peligro”. (¿Qué es el locus de control interno y externo? Por Rita Arosemena P. 12/02/2018).

Maltrato laboral. Ley 1010 de 2016 artículo 2 “Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral”.

Motivación: De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

Patologías derivadas del estrés: el decreto 2566, del 7 de julio de 2009, nos indica “Las patologías derivadas del estrés son aquellas en las que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad”.

Persecución laboral: Ley 1010 de 2006 “toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral”.

Promoción de la salud: “Permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud. Abarca una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación”. (Organización mundial de la salud. Agosto del 2016).

Relaciones interpersonales en el trabajo: “Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas... y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal”. (Glosario psicología 1ºRRL, Apuntes de Psicología. Universidad de Vigo, 2015).

Rendimiento laboral: Motowidlo (2003) define el concepto como sigue; “El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”. (pág. 86)

Riesgo: “Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (Norma OHSAS 18001,2008).

Riesgo psicosocial: “Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”. (Martín y Pérez, 1997).

Rotación de personal: según los Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2014. Actualizado: 2016. “El concepto de rotación de personal se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones”.

Salud: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,1974), “el concepto de salud está vinculado a un estado de bienestar físico, mental y social, y no sólo a la ausencia de enfermedades”.

Sobrecarga de trabajo: “Se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga. (La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad”. Universidad San Sebastián. Mayo del 2016).

Sobrecarga laboral: “Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea”. (Glosario psicología 1ºRRL, Apuntes de Psicología. Universidad de Vigo,2008).

Satisfacción laboral: “Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico”. (Glosario psicología 1ºRRL, Apuntes de Psicología. Universidad de Vigo,2008).

Síndrome a motivacional: Se caracteriza por la triada: a motivación, falta de compromiso laboral e insatisfacción laboral, aunque también es frecuente que se vea afectado el auto concepto y el locus de control. Lo que conlleva que se vea afectada no sólo la tarea y actividad profesional sino también con el contexto laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Violencia: como afirma, BM Jiménez, en su artículo “La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años” (Chapelle y Di Martino, 2006) Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos. La OIT (2003) define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

Marco Teórico

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

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). La OIT definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”. Esta definición destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neuro-hormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud. (Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de

Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p.)

El término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Los términos “factores de riesgo psicosocial” (peligros psicosociales) y “riesgos psicosociales” se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica. Varios expertos se muestran de acuerdo en definir los factores de riesgo psicosocial como aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico. Hoy en día existe un consenso razonable entre la comunidad científica respecto de la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, conviene señalar que las nuevas formas de trabajo y un entorno laboral en continuo cambio dan lugar a nuevos factores de riesgo; y por ello, la definición de factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar. Cox identificó diez tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), que se dividen en dos grupos: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo”. (Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p.).

La Protección de la Salud Mental en el Trabajo. Desde los años 60, se hizo patente que las prácticas organizativas y de gestión influyen en la salud mental de los trabajadores y que su impacto varía en función de la organización. Sin embargo, sólo recientemente, la preocupación por el bienestar de los trabajadores y no sólo por su capacidad productiva en las organizaciones está produciendo cambios en las prácticas de gestión y la seguridad y salud en el trabajo.

Los enfoques tradicionales respecto de la salud en el trabajo, la medicina comportamental y la psicología organizativa han sido cuestionados por los nuevos contextos económicos y

sociales que están influenciando la búsqueda de nuevas perspectivas de comportamiento organizativo positivo en apoyo de la posibilidad de un trabajo digno y del bienestar. Los primeros estudios sobre salud y bienestar reorientaron el enfoque sobre la manera en que los trastornos mentales existentes afectaban a la eficacia organizativa, para comprender los efectos del trabajo en la salud mental, tanto positivos como negativos. Por ejemplo, se ha encontrado en varios estudios que la ambigüedad de roles, el conflicto de roles, la sobrecarga (cuantitativa y cualitativa), la renuncia, la baja autoestima, la escasa satisfacción del trabajo y la tensión laboral están relacionados con el estrés. Sin embargo, las relaciones interpersonales y el apoyo social, así como los factores de la personalidad pueden moderar su impacto.

En la prevención de las enfermedades crónicas no transmisibles, las investigaciones basadas en la evidencia han hecho posible que los encargados de formular las políticas sobre la salud busquen las causas no sólo en los comportamientos individuales y estilos de vida sino también en las desigualdades socioeconómicas y de salud y en las condiciones de trabajo; en particular, determinadas exigencias de trabajo, como en el modelo de tensión en el trabajo, y en el modelo de desequilibrio de recompensa por el esfuerzo. Estos estudios han mostrado los beneficios a largo plazo de incluso pequeñas dosis de autonomía en la realización de las tareas para la salud mental y la productividad de los trabajadores.

La naturaleza actual del trabajo ha provocado un cambio en la investigación para centrarse más en la salud y la satisfacción del trabajo, la gestión de resultados, la eficacia organizativa, la inseguridad en el trabajo y el desempleo, el presentismo (este término se refiere a asistir al trabajo estando enfermo; personas presentándose a trabajar a pesar de considerar que requerirían ausencia por enfermedad) y el absentismo (no presentarse para un trabajo programado), la mayor diversidad cultural y el cambio tecnológico, prestando mayor atención al

mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, los aspectos positivos de la salud y el bienestar y los factores organizativos para mejorarlos. En este sentido, los estudios contemporáneos han mostrado la importancia del entorno social para determinar los comportamientos en el trabajo y evaluarlos, y por consiguiente, el papel de las políticas de recursos humanos para asegurar relaciones laborales basadas en la confianza, la autenticidad y la cooperación.

Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. Tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales. Esto implica la puesta en práctica de la salud en el trabajo, lo que supone proteger la salud de los trabajadores mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés y los trastornos mentales en el trabajo. (Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p.)

La Administración Científica del Trabajo propuesta por F.W. Taylor (1911), supuso un punto de partida prometedor en las relaciones entre el mundo laboral y la psicología aplicada. Posteriormente otros autores como Bennis (1966), Mayo (1972), Argyris (1979), etc... También han insistido en esta importante relación. Sin embargo, todas estas propuestas, teóricas y aplicadas, están teniendo menos consecuencias positivas en el ámbito del estrés laboral de las esperadas.

Definición y modelos del estrés laboral. El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo.

En la psicología, estrés suele hacer referencia a situaciones que implican demandas fuertes para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento (Brenghelmann, 1987).

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta (Holmes y Rahe, 1967). Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. Previa a esta concepción de estrés, Selye (1956) había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores.

En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores. Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad, pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución, etc.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido como respuesta, como estímulo y como interacción. En la actualidad, este último

planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto (Lazarus y Folkman, 1986). De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables contextuales propias del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto, no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eu-estrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad laboral.

Paralelamente, en el contexto organizacional se han desarrollado modelos muy próximos al citado anteriormente de Lazarus y Folkman (1986). A continuación, se señalan algunos de los más relevantes. (EL ESTRÉS LABORAL: BASES TEÓRICAS Y MARCO DE INTERVENCIÓN. Juan Merín Reig, Antonio Cano Vindel y Juan J. Miguel Tobal).

Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962) Este modelo propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, a partir de trabajos dirigidos a determinar las consecuencias del trabajo en la salud, propone cuatro elementos fundamentales en el proceso que tiene como resultado final el estrés. Estos son:

1. Las condiciones físicas y sociales objetivas.
2. La percepción subjetiva del contexto objetivo.
3. El repertorio de respuestas del trabajador
4. Las consecuencias en la salud física y mental.

Modelos de demanda – control Karasek: explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. Se centra en la interacción que se presenta entre las demandas objetivas del trabajo y la libertad de decisión (autonomía y el uso discrecional de destrezas) que un trabajador puede tener para dar respuesta a dichas demandas. El estrés se produce cuando se incrementa las demandas y se disminuye el control sobre el trabajo. En el año 1986 Johnson y Theorell ampliaron el modelo con la Dimensión de apoyo social. (Del Prado, 2013).

Síndrome de "burnout" (Maslach y Jackson, 1982), Muchos autores se han centrado en el estrés ocupacional que sufren los individuos cuyas profesiones consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario: profesores, enfermeros, policías, cuidadores, etc... Este tipo particular de estrés en dicho marco laboral se ha denominado "burnout".

El "hastío", traducción quizás más aceptada del término al castellano, fue definido por Maslach y Jackson (1982) como un síndrome caracterizado por cansancio emocional –falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas-, despersonalización -tendencia a ver a las personas con las que se trabaja como objetos impersonales-, y reducción en la realización personal -sentimientos de baja autoestima y disminución de las expectativas personales.

Entre los modelos que pretenden explicar el "burnout" se pueden distinguir los que consideran que las variables organizacionales son las que determinan fundamentalmente el síndrome (por ejemplo, el modelo de resultados múltiples de Golembiewsky et al. -1986) y aquéllos que suponen que estas condiciones contextuales interactúan con las características de los sujetos (por ejemplo, los modelos de Cherniss, 1980; Leiter, 1988; Lee y Ashford, 1993). A

continuación, presentamos dos de los modelos citados para observar las diferencias entre ambos planteamientos.

El modelo de “resultados múltiples” (Golembiewsky et al., 1986) propone que cuando los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca, conocimiento de los resultados, responsabilidad por los resultados, o significado del trabajo) son negativos se puede sufrir "burnout". Este se manifiesta de diferentes maneras: altos niveles de enfermedad, bajos niveles de ejecución y bajos niveles de productividad. El modelo incluye efectos del feedback, que refuerzan y ayudan a mantener los efectos principales del puesto de trabajo.

El modelo de Golembiewsky et al. (1986) se basa en los tres factores propuestos por Maslach (despersonalización, falta de realización personal y cansancio emocional) para explicar su modelo procesual. Las distintas fases del "burnout" se explican en la Tabla 1, donde se puede apreciar un aumento progresivo de los tres factores en una secuencia lógica.

Según el modelo, el cansancio emocional es considerado la fase más virulenta del burnout y la despersonalización la menos virulenta. Frente al modelo de Golembiewsky et al. (1986), Lee y Ashford (1993) han establecido que el proceso de "burnout" se puede entender a partir del paradigma estrés-tensión afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986). Así, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento. Los resultados de una investigación llevada a cabo por Merín, Cano y Miguel-Tobal (1995a) están en la línea planteada por Lee y Ashford (1993), encontrándose que cuando el sujeto realiza una valoración negativa de las situaciones problemáticas de su trabajo es más susceptible de sufrir agotamiento emocional. (EL ESTRÉS

LABORAL: BASES TEÓRICAS Y MARCO DE INTERVENCIÓN. Juan Merín Reig, Antonio Cano Vindel y Juan J. Miguel Tobal).

Características individuales y percepción del Estrés Laboral Los autores que han definido el estrés en términos transaccionales (Lazarus y Folkman, 1986; Cox, 1978, Endler y Parker, 1990, 1994) han propuesto dos conceptos claves para entender la mediación de las variables individuales. Lazarus y Folkman (1986) los denominan: valoración cognitiva de la situación (appraisal) y afrontamiento (coping).

3.1. La valoración cognitiva. La valoración engloba dos tipos de procesos evaluativos: valoración primaria y secundaria. La primaria supone determinar cuáles son las consecuencias que un evento determinado tiene para el sujeto. Si el sujeto percibe que la situación puede generarle consecuencias negativas tenderá a desencadenarse una reacción de estrés. La valoración cognitiva con respecto al puesto de trabajo está centrada en cinco aspectos relevantes que determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral percibida por el sujeto.

3.2. El Afrontamiento de la situación estresante. Una vez valorada la situación (valoración primaria), si dicha evaluación resulta ser estresante, se intenta determinar por parte del sujeto los recursos personales y ambientales que están a su alcance para enfrentarse al evento estresor (valoración secundaria). Tanto la valoración primaria como la secundaria que el sujeto hace de la situación, están influidas por variables que modulan dicha percepción subjetiva de estrés: individuales (patrón de comportamiento tipo "A", resistencia, experiencias previas, estilo atribucional, percepción de control, etc.) y sociales (apoyo social, recursos económicos y materiales, etc.). Peiró y Salvador (1993) comentan con más detalle la importancia de alguna de estas variables.

Una vez evaluada la situación y los recursos disponibles, se ponen en práctica las estrategias seleccionadas para hacer frente a la misma, comenzando así el proceso de afrontamiento.

El afrontamiento es definido por Lazarus y Folkman (1986) como los esfuerzos cognitivos y conductuales, en continuo cambio, realizados por el sujeto para modificar o controlar las demandas ambientales o internas, que son valoradas como amenazantes para la propia persona.

Se ha podido comprobar que las personas utilizan complejos mecanismos de afrontamiento donde combinan las estrategias centradas en el problema con estrategias centradas en la emoción (Lazarus y Folkman, 1986).

Trabajos en esta línea hemos venido desarrollando, utilizando para ello el Inventario de Valoración y Afrontamiento (I.V.A. –Cano Vindel y Miguel Tobal, 1992; Merín, 1995). Como hemos comentado antes, el otro grupo de estresores definido por Everly son los psicosociales. Hemos preferido hablar de ellos en este apartado porque su importancia depende de cómo los valore el individuo.

3.3. Los factores psicosociales. Se caracterizan porque determinados factores se convierten en estresores por la interpretación cognitiva o por el significado que la persona les otorga.

Cooper (1993) establece una clasificación de posibles estresores que pueden aparecer en el ambiente laboral (tabla 4). Por ejemplo, el conflicto y la ambigüedad de rol, son dos estresores muy potentes en el ámbito laboral.

Como señalan Meliá et al. (1990), la misma situación se puede percibir como conflictiva o ambigua por un trabajador y ser adecuada para otro. Por tanto, la evaluación de estos factores sólo puede ser subjetiva.

Otro ejemplo del importante papel que ejerce la valoración cognitiva en la génesis del estrés laboral se puede encontrar en el reciente trabajo llevado a cabo por Peeters et al. (1995) con 41 secretarias. En este estudio se señala que las secretarias que evalúan las relaciones interpersonales en el trabajo como inadecuadas son las que mayor nivel de tensión padecen. En esta misma línea, Thomas y Tymon (1995) han identificado un “estilo interpretativo” que parece contribuir al estrés laboral. (EL ESTRÉS LABORAL: BASES TEÓRICAS Y MARCO DE INTERVENCIÓN. Juan Merín Reig, Antonio Cano Vindel y Juan J. Miguel Tobal).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores

psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. (Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Bernardo Moreno Jiménez, Carmen Báez León)

Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología (González Maestre, 2003; Llana, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

Características de los factores psicosociales de riesgo Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- 1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.-Dificultad de objetivación
- 3.- Afectan a los otros riesgos
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Están moderados por otros factores.
- 6.- Dificultad de intervención

(Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Bernardo Moreno Jiménez, Carmen Báez León).

Modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005): Los componentes del modelo se estructuran sistemáticamente como “fuentes de riesgo, los que a su vez pueden dividirse en “subfuentes” que permiten la aproximación detallada a la realidad. Los componentes básicos de los factores psicosociales (hombre, entorno y trabajo) son cambiantes al igual que sus relaciones. El modelo propone por la documentación de la intensidad, el tiempo de exposición y la frecuencia de presentación para lograr una evaluación más objetiva. Los modelos en que se basa la batería de riesgo psicosocial en donde se agrupan 4 dominios y cada uno con un conjunto determinado de dimensiones es dinámico, ya que Villalobos articulo los modelos de control apoyo - social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist (1996 y 2008). (Villalobos,).

Control. Apoyó social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo. Recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro Dominios que

agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

La construcción de la batería de estos instrumentos en Colombia partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente:

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

Condiciones intralaborales:

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

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

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

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

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

Condiciones extralaborales:

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Tiempo fuera del trabajo: Hace referencia a todas las actividades diferentes al trabajo en la que se desenvuelve el trabajador como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

Relaciones familiares: Relacionado a las interacciones que el trabajador tiene con su núcleo familiar.

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que determinan la comunicación asertiva e interacciones del trabajador con sus allegados y amigos.

Situación económica del grupo familiar: Se relaciona a la solvencia económica que el trabajador y su grupo familiar cuenta para resolver sus gastos básicos.

Características de la vivienda y de su entorno: Menciona las características de la vivienda en términos de infraestructura, posibilidad de descanso, ubicación geográfica y condiciones del barrio del lugar de residencia.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: Hace referencia al influjo que ocasiona los compromisos extralaborales en el cumplimiento de los deberes laborales.

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: Hace alusión a los medios de transporte empleados para movilizarse para llegar al trabajo, y para llegar a la vivienda, así como el tiempo empleado en ellos. (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pontificia Universidad javeriana. Pag 20- 29)

Cuestionario del estrés:

Se conoce como estrés a aquella sensación de tensión o amenaza, provocada por diversos factores que exigen una demanda mayor a la que se piensa que se puede afrontar. Estos factores, conocidos como estresores, abarcan distintos eventos de la vida cotidiana. Se puede sentir estrés ya sea por cambios de la vida, presiones, tensiones, noticias, frustraciones, conflictos, entre otras muchas causas; que son respuestas fisiológicas y necesarias para poder dar solución a un sinnúmero de eventualidades que se presentan a lo largo de nuestras vidas.

Cuando estos niveles de estrés no bajan, y por el contrario se convierte en un modo de vivir da aparición al estrés negativo que están asociados al Síndrome de Burnout o de agotamiento laboral, (niveles de estrés altos y muy altos por un tiempo prolongado), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada y baja realización/logro profesional o personal, sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga (sensación de ya no poder dar más de sí mismo).

Ficha de datos generales:

Características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales.

Interpretación genérica de los niveles de riesgo

- ***Sin riesgo o riesgo despreciable:*** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

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

(Factores de riesgo psicosocial y salud mental percibida en un grupo de conductores del sector de hidrocarburos en Bogotá, Colombia. Diana Lorena Hernández N. Universidad del Rosario).

Hipótesis

Según Hernández Sampieri (1997), “Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad. Después investigamos si se acepta o se rechaza la hipótesis.” (p.107)

“Las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden o no serlo, y pueden o no comprobarse con datos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí. Al formularlas, el investigador no está totalmente seguro de que vayan a comprobarse. Como ejemplifican Black y Champion (1976), una hipótesis es diferente de la afirmación de un hecho. En el ámbito de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Una vez que se prueba una hipótesis, tiene un impacto en el conocimiento disponible que puede modificarse y por consiguiente, pueden surgir nuevas hipótesis (Davis, 2008 e Iversen, 2003. p. 120).

Siguiendo a Hernández Sampieri (1997). “En la formulación de la hipótesis se deben emplear términos claros y concretos, de modo que puedan ser definidos de modo operacional, a los fines de que otros investigadores puedan refutar o corroborar la investigación realizada. Por lo tanto, toda hipótesis, en el campo de la investigación científica, debe estar sujeta a referencias y a una contrastación empírica. Por otra parte, deben ser objetivas y no se pueden incluir en ellas juicios de valor, del tipo que tal elemento o condición es "mejor o peor" que otro, sino

simplemente plantearse tal como el investigador objetivamente postula que el fenómeno estudiado sucede en la realidad.” (p. 107)

Según González Paredes (2013), “Otro punto importante en la formulación de la hipótesis es la especificidad, de tal modo que se determinen los indicadores a emplear para medir las variables estudiadas. Asimismo, la hipótesis debe ser afín con los recursos y las técnicas de investigación disponibles, puesto que de su alcance y limitaciones dependerá la comprobación de la misma, y a la vez, debe sostenerse a partir del marco teórico empleado en la investigación, el cual brinda un soporte también para el análisis una vez que se inicie el proceso de contrastarla con los datos derivados de la metodología empleada para su contrastación. Es así que la hipótesis debe ayudar a la explicación de los fenómenos estudiados a partir de las relaciones que establece entre variables.” (p.105)

“Las hipótesis pueden ser más o menos generales o precisas, y abarcar dos o más variables; pero en cualquier caso son sólo afirmaciones sujetas a comprobación empírica, es decir, a verificación en la realidad.” (Hernández Sampieri, 1997, p. 105)

Se les suele simbolizar como H_i o H_1 , H_2 , H_3 , etc. (cuando son varias), y también se les denomina “hipótesis de trabajo”.

Por este motivo la hipótesis de trabajo de esta investigación es:

H1: Los factores de riesgo psicosocial que más afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca el lago, son los factores de riesgo psicosocial Intralaboral.

Hipótesis Nula: Según Hernández Sampieri (1997), “La hipótesis nula (H_0) es una hipótesis que el investigador trata de refutar, rechazar o anular.

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación.

Generalmente, "nula" se refiere a la opinión general de algo, mientras que la hipótesis alternativa es lo que el investigador realmente piensa que es la causa de un fenómeno. La conclusión de un experimento siempre se refiere a la nula, es decir, rechaza o acepta la H_0 en lugar de la H_1 .”(P. 114)

Ho: Los factores de riesgo psicosocial que más afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca el lago, no son los factores de riesgo psicosocial Intralaboral.

Hipótesis Alterna: Según Hernández Sampieri (1997), “en toda investigación científica resulta más que conveniente proponer una hipótesis alternativa en la cual se incluyan variables independientes distintas de las que aparecen en la hipótesis de trabajo. De este modo se podrá contar con respuestas alternativas al problema de investigación, que tomen en cuenta otras variables y condicionamientos que también deberían estar sujetos a una comprobación.

Como su nombre lo indica, son posibilidades alternas de las hipótesis de investigación y nula: ofrecen una descripción o explicación distinta de las que proporcionan éstas. Las hipótesis alternativas se simbolizan como H_a y sólo pueden formularse cuando efectivamente hay otras posibilidades, además de las hipótesis de investigación y nula. De no ser así, no deben establecerse.” (p. 114)

Ha: Son los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en igual medida los que influyen en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca el Lago.

Marco Metodológico

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define tipo de estudio, enfoque, contexto de la empresa, población, el uso de métodos, técnicas, instrumentos, variables, limitaciones, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. “el marco metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (Balestrini, 2006, p.125).

Según Finol y Camacho (2008) el marco metodológico está referida al “como se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y técnicas para el análisis de datos” (p.60).

Paradigma de la investigación

Interpretativo: “Se presentaba como una alternativa a las limitaciones del paradigma positivista en el campo de las Ciencias Sociales y de la Educación, al considerar las diferencias de éstas con relación a las Ciencias Naturales. Este paradigma tiene sus antecedentes históricos en la fenomenología, el interaccionismo simbólico interpretativo, la etnografía, la antropología, etc. Sus impulsores surgen de la escuela alemana y se considera a Husserl su fundador. Entre sus autores más representativos están: Dilthey, Baden, Berger, Shutz, Mead, Blumer, Lukman, etc.” (Ricoy Lorenzo, 2006, p. 16).

“Para Curtis (cit. por COHEN y MANION, 1990), en los fenomenologistas pueden tomarse como rasgos diferenciadores los siguientes:

- Primacía de la conciencia subjetiva.
- Entendimiento de la conciencia como activa, concesión con sentido.
- Reivindicación de que hay estructuras esenciales en la conciencia de las que obtenemos conocimiento directo, mediante una cierta clase de reflexión.
- Profundiza en los diferentes motivos de los hechos. No busca la generalización, la realidad es dinámica e interactiva. Tienen en cuenta el comportamiento de los otros/as actuando consecuentemente desde una perspectiva holística.
- El sujeto es un individuo comunicativo que comparte significados.

Entre ellos/as (incluido el investigador/a) se establece una comunicación bidireccional. Los propios individuos construyen la acción interpretando y valorando la realidad en su conjunto de modo analítico-descriptivo. Desde el contexto se le da su significado pleno.” (Ricoy Lorenzo, 2006, p. 16).

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realizara será de tipo descriptivo y correlacional; “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.” (Hernández Sampieri y Fernández, 2006, p. 24).

“El estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación”. (Hernández Sampieri y Fernández, 2006, p. 24).

Enfoque de Investigación

Esta investigación se abordará desde el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo).

Grinnell (1997), citado por Hernández et al (2003:5) “señala que los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí: a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos. b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas. c) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis. e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.”. (p.121)

La metodología cuantitativa se evidenciará por medio de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y cualitativa conociendo las variables que pueden estar generando los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS.

Contexto de la Empresa:

SINGHA SAS, es una empresa del sector floricultor establecida en Tocancipa (Cundinamarca) en el año 2004. Desde entonces su principal actividad económica es la producción y comercialización de Rosa estándar. Cuenta con una amplia trayectoria en el

mercado ofreciendo Rosas de diferentes variedades en distintos lugares del mundo, brindando la mejor calidad a sus clientes. Actualmente cuenta con dos centros de trabajo:

Tabla 2. Contexto de la Empresa

Nombre centro de trabajo	Dirección	Clase de riesgo	# trabajadores
Finca Quetana	Kilómetro 3 vía Tocancipá- Vereda El Porvenir	Tres (III)	135
Finca el Lago	Vereda La Fuente	Tres (III)	145

Sus áreas de trabajo son:

- Cultivo
- Post-cosecha
- Fumigación
- Mantenimiento
- Gestión Ambiental
- Contabilidad
- Mercadeo y Logística
- Gestión Humana

La jornada laboral es de 47.75 horas semanales distribuidas de **lunes a viernes:** De 6:30 A.M. a 3:30 P.M. (Media ½) Hora de almuerzo. **Sábado:** De 6:30 A.M. a 11:45 A.M.

Universo

El total de colaboradores de la empresa SINGHA SAS es de 280, distribuidos en dos centros de trabajo: Finca Quetana 135 colaboradores y Finca El Lago 145 colaboradores.

Población

Para este trabajo de investigación se tomó como estudio a los 145 colaboradores del centro de trabajo Finca El Lago de las áreas: cultivo, pos cosecha, fumigación, monitoreo, servicios generales, mantenimiento, logística, mirfe, mipe, jefe de finca y gestión humana.

Muestra

De 145 colaboradores de la Finca El Lago participaron en la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial 126. Se tomaron en cuenta a todos los colaboradores de la Empresa sin excepción alguna; los colaboradores que no participaron en la aplicación se encontraban 9 personas en vacaciones, 3 personas de permiso personal, 3 personas en incapacidad y 2 personas en licencia.

Alcance

La identificación de los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SINGHA SAS a través de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, abarca únicamente los colaboradores de la finca el lago. Lo que se pretende alcanzar con esta investigación es describir los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales evidenciados en los colaboradores, realizar recomendaciones,

medidas preventivas y correctivas encaminadas al mejoramiento de la salud mental de los colaboradores y que pueden intervenir en su rendimiento en el trabajo.

Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron:

- ✓ La falta de instrucción académica de algunas personas que no saben leer y escribir (con estas personas se realizó heteroaplicación en pequeños grupos).
- ✓ El tiempo dado por la empresa para diligenciar el cuestionario fue aproximadamente de 90 minutos y algunas personas tardaron más tiempo diligenciando los formularios.
- ✓ El espacio asignado por la empresa (comedor) fue muy reducido para la aplicación de la batería para grupos grandes como el área de Pos cosecha.

Variables

Las variables de esta investigación están determinadas por la batería de instrumentos de evaluación de factores riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, partiendo de la Resolución 2404 de 2019 que establece tres condiciones importantes para evaluar los riesgos psicosociales: factores intralaborales, factores extralaborales e individuales.

Condiciones Intralaborales

Tabla 3. Variables Condiciones Intralaborales

<i>Dominios</i>	<i>Dimensiones</i>
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas cuantitativas • Demandas de carga mental • Demandas emocionales • Exigencias de responsabilidad del cargo

	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas de la jornada de trabajo • Consistencia del rol • Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control y autonomía sobre el trabajo • Oportunidad de desarrollo y uso de habilidades y destrezas • Participación y manejo del cambio • Claridad del rol • Capacitación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño • Relación con los colaboradores (subordinados)
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y compensación • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Tomado de la Batería de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2008).

Condiciones Extralaborales

Tabla 4. Variables Condiciones Extralaborales

Constructo	Dimensiones
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo fuera del trabajo

Condiciones Extralaborales	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
----------------------------	--

Tomado de la Batería de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2008).

Condiciones Individuales

- Información socio-demográfica
- Información ocupacional

Instrumentos

De acuerdo con la Resolución 2404 de 2010, “establece que, para el estudio de riesgo psicosocial, las organizaciones deben utilizar los instrumentos que hayan sido validados en el país. Siendo así, la Batería para la medición de factores de riesgo psicosocial está compuesta por los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: es un cuestionario que cuenta con una escala que permite observar las percepciones de los trabajadores de las condiciones intralaborales desde cuatro grandes dominios: a) demandas de trabajo, b) control sobre el trabajo,

c) liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, d) recompensa; a su vez, cada uno de estos dominios está conformado por diferentes dimensiones.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A)

Este formato es aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.

Permite obtener datos de tipo cuantitativo, con interpretación cualitativa. Consta de 123 ítems.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)

Este cuestionario evalúa 16 dimensiones psicosociales intralaborales, consta de 97 Ítems.”

Tabla 5. Formas de cuestionario tipo A y B

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<p>Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.</p> <p>Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o</p>

	tecnólogos, entre otros.
Forma B	<p>Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.</p> <p>Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</p>

Tomado de la Batería de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2008).

- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral: este cuestionario recopila información acerca de la percepción que tienen los trabajadores con relación a las condiciones extralaborales, las cuales se evalúan mediante seis dimensiones: a) tiempo fuera del trabajo, b) relaciones familiares, c) comunicación y relaciones interpersonales, d) situación económica del grupo familiar, e) influencia del entorno laboral sobre el trabajo y f) desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. La prueba la conforman 31 ítems.

- Cuestionario para evaluar presencia de sintomatología asociada al estrés: es un cuestionario que busca identificar los síntomas fisiológicos, de comportamientos sociales, intelectuales, laborales y psico-emocionales, que estén asociados al estrés ocupacional. Esta prueba consta de 31 preguntas.

Tabla 6. Estructura del cuestionario de estrés

Características	Ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psico-emocionales	9
Total	31

Tomado de la Batería de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2008).

- Ficha de datos generales: Recopila información sobre datos sociodemográficos, del puesto de trabajo y otros aspectos de la organización. El análisis se generará a partir de una triangulación de datos recolectados de los instrumentos anteriormente señalados; y el diagnóstico organizacional.

Tabla 7. Ficha de datos generales

Constructo	Variables
	Sexo

<p>Información socio-demográfica</p>	<p>Edad (calculada a partir del año de nacimiento)</p> <p>Estado civil</p> <p>Grado de escolaridad (ultimo nivel de estudios alcanzado)</p> <p>Ocupación o profesión</p> <p>Lugar de residencia actual</p> <p>Estrato socioeconómico de la vivienda</p> <p>Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)</p> <p>Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).</p>
<p>Información ocupacional</p>	<p>Lugar actual de trabajo</p> <p>Antigüedad en la empresa</p> <p>Nombre del cargo</p> <p>Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)</p> <p>Antigüedad en el cargo actual</p> <p>Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja</p> <p>Tipo de contrato</p> <p>Horas de trabajo diarias contractualmente</p>

	establecidas
	Modalidad de pago

Tomado de la Batería de Riesgo Psicosocial, elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2008).

Fases:

Fase 1: Este proyecto de investigación inicia con la conformación del grupo investigador: estudiantes profesionales de diferentes áreas que realizan la Especialización En Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Unitec.

Fase 2: Posterior a esto se escogió el problema de investigación, la población objeto de estudio y objetivos de la misma.

Fase 3: Se realizó una reunión con el Comité de convivencia y el Copasst para capacitar a los miembros sobre la importancia de la participación de los colaboradores en la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial, que son los factores de riesgo psicosocial, que aspectos contiene la batería del riesgo psicosocial, por que evaluar estos factores psicosociales, para qué sirve la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, como se realizaría esta evaluación, el tiempo de duración, que acciones se tomaran con las respuestas y la confidencialidad de estos resultados.

Fase 4: Posterior a esto se realizó una invitación formal a todos los miembros de la organización para que participaran en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial por medio de las carteleras que se encuentran en las áreas de trabajo y el casino.

Fase 5: Luego se dio inicio a la sensibilización con los colaboradores sobre la importancia de participar en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial, la lectura, explicación y diligenciamiento del consentimiento informado; firma en el registro de asistencia.

Fase 6: Se procedió a realizar la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial; a cada uno de los colaboradores se le entregó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A o B según correspondía, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y finalmente la ficha de datos generales.

Cada grupo de aplicación estaba compuesto por 15 colaboradores, el personal que requería de hetero-aplicación de la batería se realizó en un grupo aparte con el fin de prestarles toda la atención que requerían.

A medida que el personal iba entregando sus cuestionarios se revisaba que entregara diligenciado completamente el consentimiento informado y que todas las respuestas de los cuestionarios estuvieran marcadas y con una sola respuesta, de lo contrario debían devolverse a resolver la pregunta o preguntas que hicieran la falta.

Fase 7: Después de la aplicación de la batería se procedió a la tabulación de los cuestionarios en un programa que contenía todas las especificaciones de los baremos.

Fase 8: Posterior a esto se estableció un lugar bajo llave para que reposen los cuestionarios físicos de la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial al que solo tiene acceso la Psicóloga Especialista en SST que realizó la aplicación y el médico Ocupacional de la Empresa.

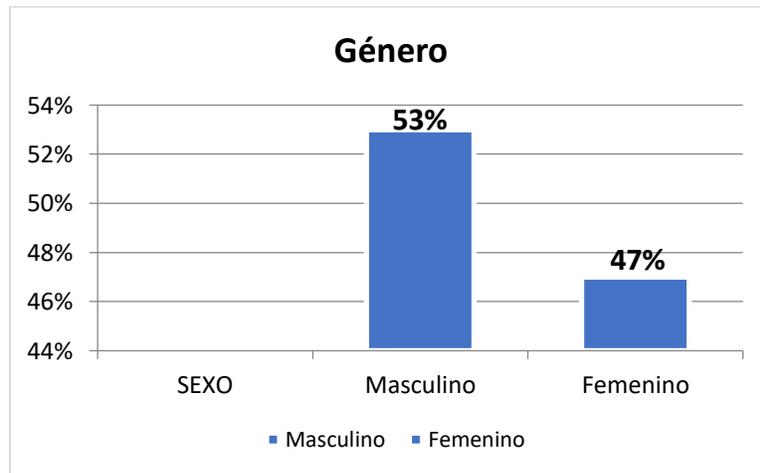
Fase 9: Después de esto sacaron los resultados de la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial y se procedió a la elaboración del informe final.

Fase 10: A partir del informe final elaborado con los resultados de la aplicación, el siguiente paso fundamental es reflexionar y discutir entre los participantes de la misma estos resultados, y poner en marcha un programa de mejora que intente corregir el estado existente mediante una acción de mejora que beneficie todos los colaboradores de SINGHA SAS.

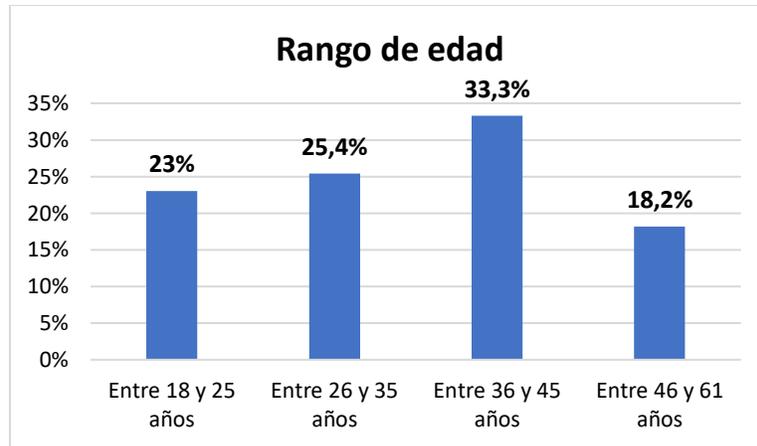
Análisis de Resultados

Singha SAS Finca el Lago

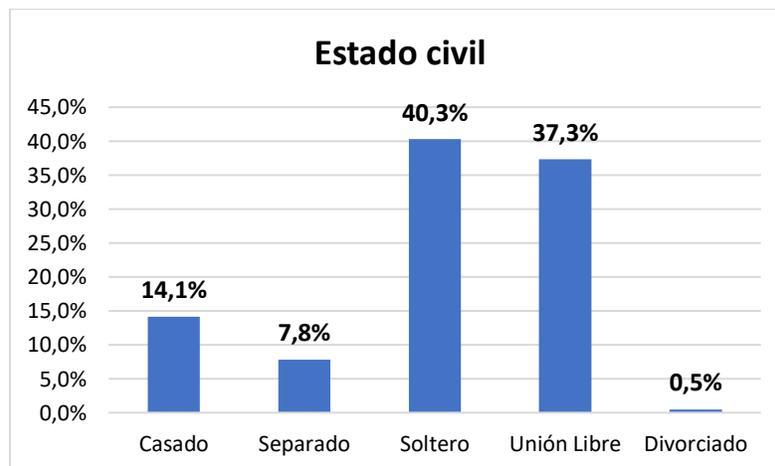
Condiciones individuales



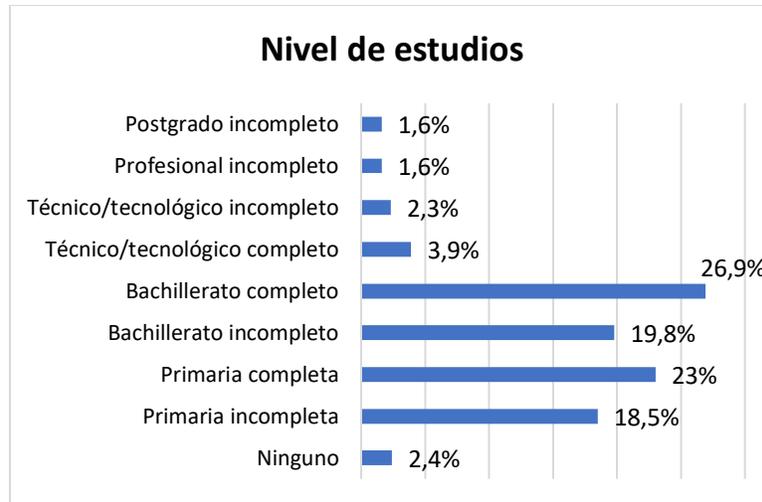
El 53% de los colaboradores que participaron en la Aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial son hombres y el 47% son mujeres.



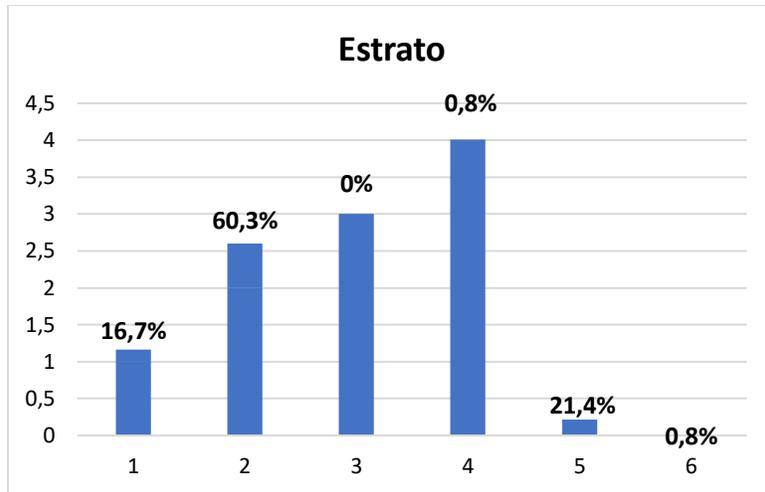
El 23% de los colaboradores se encuentran entre los 18 y 25 años, 25,4% de los colaboradores entre los 26 y 35 años, 33,3% de los colaboradores entre los 36 y 45 años y 18,2% colaboradores entre los 46 y 59 años.



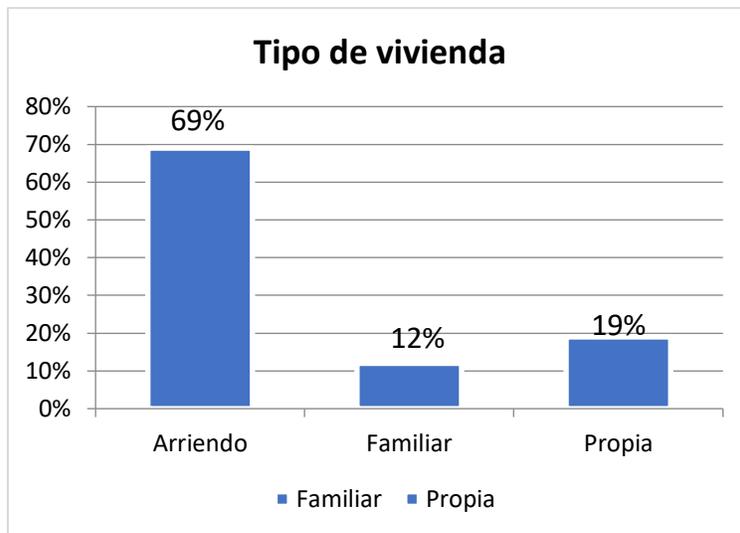
El 14,1% de los colaboradores son casados, el 7,8% de los colaboradores son separados, 40,3% colaboradores son solteros, el 37,3% de los colaboradores viven en unión libre y el 0,5% son viudos.



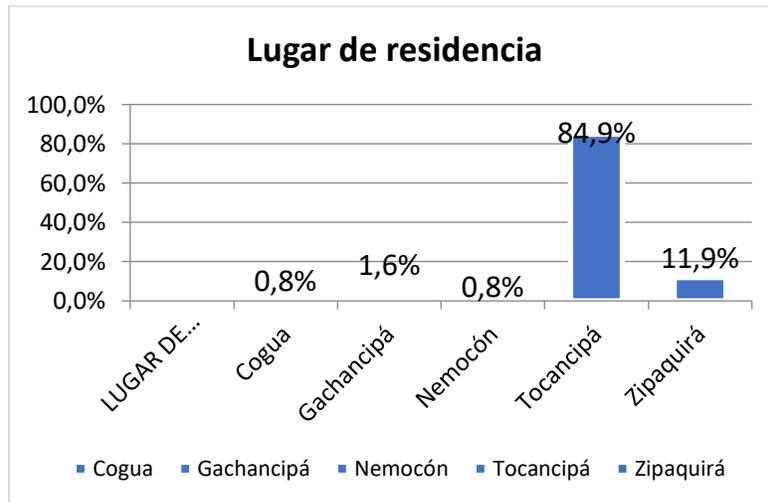
El 2,4% de los colaboradores no tienen formación académica, el 18,5% de los colaboradores estudiaron la primaria incompleta, el 23% de los colaboradores estudiaron la primaria completa, 19,8% de los colaboradores realizaron el bachillerato incompleto, el 26,9% de los colaboradores estudiaron bachillerato completo; 2,3% de los colaboradores no culminaron técnico/ tecnólogo, 3,9 de los colaboradores estudiaron un técnico/ tecnólogo completo, el 1,6% de las personas se encuentran culminando una carrera profesional, el 1,6% de los colaboradores son profesionales y tienen postgrado incompleto.



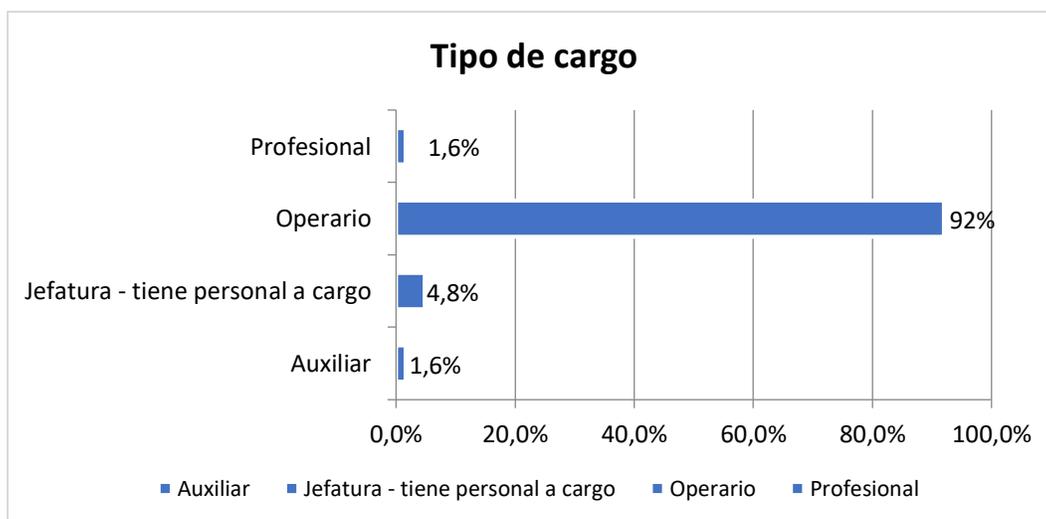
El 16,7% de los colaboradores son estrato socio-económico 1, el 60,3% son estrato 2, el 0,8% de los colaboradores son estrato 4, el 21,4% de no saben que estrato son y el 0,8% viven en una finca.



El 69% de los colaboradores viven en arriendo, el 12% viven en casa familiar y 19% en vivienda propia.



El 84,9% de los colaboradores residen en Tocancipa, el 11,9% en Zipaquirá, 1,6% en Gachancipa, el 0,8% en Cogua y el 0,8% en Nemocon.



El 92% de los colaboradores tienen cargo operativo, operador, ayudante, servicios generales, el 1,6% tienen cargo auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico, el 1,6% tienen cargo Profesional, analista, técnico, tecnólogo y el 4,8% personas tienen cargo de Jefatura - tiene personal a cargo.

Forma A

Condiciones Intralaborales

Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	“Aspectos relacionados con la interacción de superiores y colaboradores, cuyas características influyen en las formas de desarrollar la actividad laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21)	19%	29%	19%	33%	0%

Como se aprecia en la tabla el 33% se encuentra en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 52%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones que conforman este dominio aparecen a continuación:

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Características del liderazgo	“Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).	37%	14%	29%	10%	10%
	“Interacción que se establece con otras					

<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>personas en el trabajo, posibilidad de establecer contacto con otras personas, interacciones, apoyo social, trabajo en equipo, cohesión” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana,(2010), p.25)</p>	<p>10%</p>	<p>33%</p>	<p>24%</p>	<p>33%</p>	<p>0%</p>
<p>Retroalimentación del desempeño</p>	<p>“Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25)</p>	<p>34%</p>	<p>19%</p>	<p>19%</p>	<p>14%</p>	<p>14%</p>

<p>Relación con los colaboradores (subordinados)</p>	<p>“Gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura”. (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25)</p>	<p>37%</p>	<p>24%</p>	<p>5%</p>	<p>24%</p>	<p>10%</p>
--	---	-------------------	-------------------	------------------	-------------------	-------------------

a) Características de Liderazgo

El 10% de los colaboradores se encuentra en riesgo muy alto, el 10% en riesgo alto y el 29% en riesgo medio para un total del 49%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Las posibles causas pueden estar relacionadas en:

- La gestión que realiza el jefe, dificulta la consecución de resultados o la solución de problemas que se puedan generar en el trabajo, provocando sentimientos de frustración, inconformidad y dudas en los procedimientos establecidos.
- Los canales de comunicación entre jefe y superiores no son eficientes o claros, lo que ocasiona ambigüedades en las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Relaciones sociales en el trabajo

El 33% de los colaboradores se encuentran en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total del 57%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Se da un trato irrespetuoso, agresivo, hostil o de indiferencia entre compañeros, afectando el clima laboral.
- Se presenta una restringida o poco apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Hay dificultad en el trabajo en equipo.
- Se presenta poca integración en el grupo de trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Retroalimentación del desempeño

Frente a esta dimensión se encuentra que: el 14% de las personas se encuentran en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Relación con los colaboradores

El 10% de los colaboradores se encuentra en riesgo muy alto, el 24% en riesgo alto y el 5% en riesgo medio. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Control sobre el trabajo

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Control sobre el trabajo	“Posibilidad que el trabajo ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones sobre los diferentes elementos que intervienen en su ejecución” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21)	24%	29%	14%	19%	14%

La tabla muestra que el 14% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto y el 14% en riesgo medio, para un total del 47%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Claridad de rol	<p>“Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria</p>	38%	19%	14%	19%	10%

	Javeriana, (2010), p.25).					
Capacitación	<p>“Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25)</p>	33%	5%	19%	14%	29%
	“Se entiende como el					

<p>Participación y manejo del cambio</p>	<p>conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).</p>	<p>37%</p>	<p>10%</p>	<p>24%</p>	<p>19%</p>	<p>10%</p>
<p></p>	<p>“Conjunto de</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los colaboradores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).</p>	<p>46%</p>	<p>10%</p>	<p>10%</p>	<p>29%</p>	<p>5%</p>
	<p>“Se refiere al margen de decisión que tiene</p>					

Control y autonomía sobre el trabajo	un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).	18%	29%	29%	14%	10%
--------------------------------------	---	-----	-----	-----	-----	-----

a) Claridad de Rol

El 10% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto y el 14% en riesgo medio para un total del 43%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Capacitación

El 29% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 62%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Participación y Manejo del Cambio

El 10% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total del 53%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.

- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

El 5% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 29% en riesgo alto y el 10% en riesgo medio para un total del 44%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

e) Control y autonomía sobre el trabajo

El 10% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 29% en riesgo medio para un total del 53%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo

psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Demandas del trabajo

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Demandas del trabajo	<p>“Se relaciona con las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de distinta naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21).</p>	24%	14%	24%	24%	14%

El 14% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 24% en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total del 62%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>“Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010),</p>	5%	19%	19%	43%	14%

	p.24).					
Demandas emocionales	<p>“Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).</p>	58%	14%	14%	14%	0%
Demandas cuantitativas	<p>“Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo</p>	14%	24%	33%	24%	5%

	<p>disponible para hacerlo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).</p>					
<p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p>	<p>“Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral (familia, social, etc.)” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo</p>	<p>29%</p>	<p>14%</p>	<p>29%</p>	<p>14%</p>	<p>14%</p>

	<p>psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>					
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>“Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. (Responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, etc.)” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la</p>	<p>10%</p>	<p>14%</p>	<p>24%</p>	<p>38%</p>	<p>14%</p>

	<p>Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).</p>					
<p>Demandas de la carga mental</p>	<p>“Exigencia del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. (Cantidad, complejidad, detalle)” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social,</p>	<p>18%</p>	<p>29%</p>	<p>24%</p>	<p>19%</p>	<p>10%</p>

	Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).					
Consistencia del rol	“Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, Calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria	38%	19%	19%	14%	10%

	Javeriana, (2010), p.24).					
Demandas de la jornada de trabajo	<p>“Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>	14%	29%	24%	33%	0%

a) Demandas ambientales y de esfuerzo físico

El 14% de los colaboradores se encuentra en riesgo muy alto, 43% se encuentran en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 76%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Demandas emocionales

El 14% de los colaboradores se encuentran en riesgo alto y el 14% en riesgo medio para un total del 28%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Demandas cuantitativas

El 5% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 24% en riesgo alto y el 33% en riesgo medio para un total del 62%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

El 14% de la población se encuentra en riesgo muy alto, 14% en riesgo alto y el 29% en riesgo medio para un total del 57%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

e) Exigencias de responsabilidad del cargo

El 14% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 38% en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total 76%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

f) Demandas de carga mental

El 10% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total del 53%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
- La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

g) Consistencia del rol

El 10% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 43%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

h) Demandas de la jornada de trabajo

El 33% de la población se encuentra en riesgo alto y el 24% en riesgo medio para un total del 57%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Recompensas

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
	“Se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a					

Recompensas	cambio de sus contribuciones a sus esfuerzos laborales” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21).	29%	24%	14%	14%	19%
-------------	--	-----	-----	-----	-----	-----

El 19% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 14% en riesgo medio, para un total del 47%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Recompensas derivadas de la pertenencia	“Se compone de estos elementos: financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación	33%	14%	10%	29%	14%

<p>a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.26).</p>					
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>“Conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación por el esfuerzo realizado, como las posibilidades</p>	<p>29%</p>	<p>33%</p>	<p>5%</p>	<p>14%</p>	<p>19%</p>

	<p>de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.26).</p>					
--	--	--	--	--	--	--

a) Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

El 14% se encuentra en riesgo muy alto, el 29% en riesgo alto y el 10% en riesgo medio, para un total del 53%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.

- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan”
(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Reconocimiento y compensación

El 19% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 5% en riesgo medio, para un total del 38%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Forma B

*Condiciones Intralaborales***Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	“Aspectos relacionados con la interacción de superiores y colaboradores, cuyas características influyen en las formas de desarrollar la actividad laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21).	14%	23%	27%	16%	20%

Como se aprecia en la tabla el 20% se encuentra en riesgo muy alto, el 16% en riesgo alto y el 27% en riesgo medio para un total del 63%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones que conforman este dominio aparecen a continuación:

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Características del liderazgo	“Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores” (Batería de	25%	25%	20%	17%	13%

	<p>instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).</p>					
<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>“Interacción que se establece con otras personas en el trabajo, posibilidad de establecer contacto con otras personas, interacciones, apoyo social, trabajo en equipo, cohesión” (Batería de instrumentos para la evaluación de</p>	<p>10%</p>	<p>16%</p>	<p>19%</p>	<p>24%</p>	<p>31%</p>

	factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.26).					
Retroalimentación del desempeño	“Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010),	27%	34%	22%	12%	5%

	p.26).					
Relación con los colaboradores (subordinados)	<p>“Gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación.</p> <p>Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial,</p> <p>Ministerio de la Protección Social, Pontificia</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	Universitaria Javeriana, (2010), p.25).					
--	---	--	--	--	--	--

a) Características de Liderazgo

El 13% de los colaboradores se encuentra en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto y el 20% en riesgo medio para un total del 50%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Las posibles causas pueden estar relacionadas en:

- La gestión que realiza el jefe, dificulta la consecución de resultados o la solución de problemas que se puedan generar en el trabajo, provocando sentimientos de frustración, inconformidad y dudas en los procedimientos establecidos.
- Los canales de comunicación entre jefe y superiores no son eficientes o claros, lo que ocasiona ambigüedades en las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Relaciones sociales en el trabajo

El 31% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, EL 24% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 74%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Se da un trato irrespetuoso, agresivo, hostil o de indiferencia entre compañeros, afectando el clima laboral.
- Se presenta una restringida o poco apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Hay dificultad en el trabajo en equipo.
- Se presenta poca integración en el grupo de trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Retroalimentación del desempeño

Frente a esta dimensión se encuentra que: el 5% de las personas se encuentran en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto y el 22% en riesgo medio para un total del 39%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Relación con los colaboradores

No aplica para este grupo de personas.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Control sobre el trabajo

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Control sobre el trabajo	“Posibilidad que el trabajo ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones sobre los diferentes elementos que intervienen en su ejecución” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria	23%	22%	24%	15%	16%

	Javeriana, (2010), p.21).					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

La tabla muestra que el 16% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 15% en riesgo alto y el 24% en riesgo medio, para un total del 55%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Claridad de rol	“Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria	31%	11%	19%	25%	14%

	Javeriana, (2010), p.25).					
Capacitación	<p>“Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).</p>	55%	20%	6%	13%	6%
Participación y manejo del cambio	<p>“Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las</p>	19%	29%	15%	20%	17%

	<p>diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).</p>					
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>“Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los colaboradores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo</p>	<p>23%</p>	<p>16%</p>	<p>19%</p>	<p>25%</p>	<p>17</p>

	psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).					
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>“Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>	29%	23%	23%	7%	18%

a) Claridad de Rol

El 14% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 25% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 58%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Capacitación

El 6% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 13% en riesgo alto y el 6% en riesgo medio para un total del 25%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Participación y Manejo del Cambio

El 17% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 20% en riesgo alto y el 15% en riesgo medio para un total del 52%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

El 17% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 25% en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 61%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

e) Control y autonomía sobre el trabajo

El 18% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 7% en riesgo alto y el 23% en riesgo medio para un total del 48%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.

- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Demandas del trabajo

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Demandas del trabajo	<p>“Se relaciona con las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de distinta naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”</p> <p>(Batería de instrumentos para</p>	6%	17%	18%	35%	24%

	la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21).					
--	---	--	--	--	--	--

El 24% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 35% en riesgo alto y el 18% en riesgo medio para un total del 77%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	“Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación” (Batería	9%	13%	19%	30%	29%

	<p>de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>					
<p>Demandas emocionales</p>	<p>“Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social,</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>100%</p>

	Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).					
Demandas cuantitativas	“Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).	20%	22%	13%	29%	16%
Influencia del trabajo sobre el	“Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se	11%	26%	12%	33%	18%

<p>entorno extralaboral</p>	<p>hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral (familia, social, etc)” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>					
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>“Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. (Responsabilidad por resultados, dirección,</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

	<p>bienes, información confidencial, etc.)”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).</p>					
<p>Demandas de la carga mental</p>	<p>“Exigencia del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. (Cantidad, complejidad,</p>	<p>21%</p>	<p>30%</p>	<p>17%</p>	<p>17%</p>	<p>15%</p>

	<p>detalle)” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.23).</p>					
<p>Consistencia del rol</p>	<p>“Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, Calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo” (Batería de instrumentos para la evaluación de</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

	<p>factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.24).</p>					
<p>Demandas de la jornada de trabajo</p>	<p>“Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria</p>	<p>2%</p>	<p>17%</p>	<p>31%</p>	<p>33%</p>	<p>17%</p>

	Javeriana, (2010), p.24).					
--	------------------------------	--	--	--	--	--

a) Demandas ambientales y de esfuerzo físico

El 29% de los colaboradores se encuentra en riesgo muy alto, 30% se encuentran en riesgo alto y el 19% en riesgo medio para un total del 78%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Demandas emocionales

No aplica para estos colaboradores.

c) Demandas cuantitativas

El 16% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 29% en riesgo alto y el 13% en riesgo medio para un total del 58%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada

para cumplir con los resultados esperados” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

El 18% de la población se encuentra en riesgo muy alto, 33% en riesgo alto y el 12% en riesgo medio para un total del 63%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

e) Exigencias de responsabilidad del cargo

No aplica para estos colaboradores.

f) Demandas de carga mental

El 15% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto y el 17% en riesgo medio para un total del 49%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
- La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo” (Batería de instrumentos para la evaluación de

factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

g) Consistencia del rol

No aplica para estos colaboradores.

h) Demandas de la jornada de trabajo

El 17% de la población se encuentra en riesgo muy alto, 33% en riesgo alto y el 31% en riesgo medio para un total del 81%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Dominio Recompensas

Dominio	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Recompensas	“Se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones a sus	10%	29%	27%	27%	7%

	esfuerzos laborales” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.21).					
--	---	--	--	--	--	--

El 7% de los colaboradores se encuentran en riesgo muy alto, el 27% en riesgo alto y el 27% en riesgo medio, para un total del 61%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Recompensa	“Se compone de estos elementos: financiera (compensación					

<p>s derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.26).</p>	<p>17%</p>	<p>15%</p>	<p>16%</p>	<p>17%</p>	<p>35%</p>
	<p>“Conjunto de retribuciones que la</p>					

<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>organización le otorga al trabajador en contraprestación por el esfuerzo realizado, como las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.26).</p>	<p>5%</p>	<p>17%</p>	<p>55%</p>	<p>12%</p>	<p>11%</p>
--------------------------------------	---	-----------	------------	------------	------------	------------

a) **Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza**

El 35% se encuentra en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto y el 16% en riesgo medio, para un total del 68%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.
- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan”
(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Reconocimiento y compensación

El 11% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto y el 55% en riesgo medio, para un total del 78%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Condiciones Extralaborales

A continuación, se presentan los resultados obtenidos frente al riesgo percibido de las Condiciones Extralaborales.

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Tiempo fuera del trabajo	<p>“Tiempo que el trabajador dedica a actividades diferentes al trabajo para descansar, compartir con familia, amigos, atender responsabilidades domésticas, actividades de recreación y ocio”</p> <p>(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.27).</p>	15%	20%	18%	29%	18%
Relaciones familiares	<p>“Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar” (Batería de instrumentos para la</p>	51%	24%	10%	12%	3%

	evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.27).					
Comunicación y relaciones interpersonal es	“Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.27).	12%	15%	21%	21%	31%
Situación económica del grupo familiar	“Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar cubran sus gastos básicos” (Batería de instrumentos para la	23%	13%	30%	15%	19%

	evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.28).					
Características de la vivienda y de su entorno	“Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.28).	24%	18%	17%	28%	13%
Influencia del entorno extralaboral	“Influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del	25%	18%	11%	23%	23%

sobre el trabajo	trabajador” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.28).					
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda -	“Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Facilidad y comodidad del transporte y duración del recorrido” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.28).	31%	28%	15%	14%	12%

a) Tiempo fuera del trabajo

El 18% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 29% en riesgo algo y el 18% en riesgo medio para un total del 65%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.
- La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

b) Relaciones familiares

El 3% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto y el 10% en riesgo medio para un total del 25%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La relación con familiares es conflictiva.
- La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

c) Comunicación y relaciones interpersonales

El 31% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 21% en riesgo alto y el 21% en riesgo medio para un total del 73%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.
- La relación con amigos o allegados es conflictiva.
- La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

d) Situación económica del grupo familiar

El 19% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 15% en riesgo alto y el 30% en riesgo medio para un total del 64%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.
- Existen deudas económicas difíciles de solventar” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

e) Características de la vivienda y de su entorno

El 13% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 28% en riesgo alto y el 17% en riesgo medio para un total del 58%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.
- Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.
- La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

f) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

El 23% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 23% en riesgo alto y el 11% en riesgo medio para un total del 57%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

g) Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

El 12% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto y el 15% en riesgo medio para un total del 41%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

“Los motivos que podrían estar causando este riesgo son:

- El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

- La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universitaria Javeriana, (2010), p.25).

Condiciones Individuales

Sintomatología asociada al estrés

Dimensión	Definición	Sin riesgo – Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Sintomatología asociada al estrés	“Se refieren a aquellos síntomas fisiológicos, de comportamientos sociales y laborales, intelectuales y psico-emocionales del estrés. Los anteriores componentes evalúan síntomas específicos que se reflejan en el cuestionario para la evaluación del estrés” (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Pontificia	28%	27%	16%	16%	13%

	Universitaria Javeriana, (2010), p.28).					
--	--	--	--	--	--	--

El 13% de la población se encuentra en riesgo muy alto, el 16% en riesgo alto y el 16% en riesgo medio para un total del 45%. El resto de los % se encuentran entre Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Se conoce como estrés a aquella sensación de tensión o amenaza, provocada por diversos factores que exigen una demanda mayor a la que se piensa que se puede afrontar. Estos factores, conocidos como estresores, abarcan distintos eventos de la vida cotidiana. Se puede sentir estrés ya sea por cambios de la vida, presiones, tensiones, noticias, frustraciones, conflictos, entre otras muchas causas; que son respuestas fisiológicas y necesarias para poder dar solución a un sinnúmero de eventualidades que se presentan a lo largo de nuestras vidas.

Cuando estos niveles de estrés no bajan, y por el contrario se convierte en un modo de vivir da aparición al estrés negativo que están asociados al Síndrome de Burnout o de agotamiento laboral, (niveles de estrés altos y muy altos por un tiempo prolongado), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada y baja realización/logro profesional o personal, sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga (sensación de ya no poder dar más de sí mismo).

Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Forma A

CUESTIONARIO	TOTAL EMPRESA	
	Puntaje transformado	Nivel de riesgo
Estrés	10,5	Bajo
Intralaboral + Extralaboral	52,1	Muy Alto

FORMA B

CUESTIONARIO	TOTAL EMPRESA	
	Puntaje transformado	Nivel de riesgo
Estrés	13,2	Medio
Intralaboral + Extralaboral	27,9	Medio

Conclusiones

Del personal administrativo, supervisores y jefes de área (FORMA A) los factores de riesgo psicosocial intralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cualitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de la carga mental y demandas de la jornada del trabajo, recompensas derivadas a la organización y del trabajo que se realiza.

Del personal operativo (FORMA B) los factores de riesgo psicosocial intralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, claridad del rol, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas a la organización y del trabajo que se realiza.

Los factores extralaborales que más influyen en el desempeño laboral son: tiempo fuera del trabajo, comunicaciones y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

El equipo investigador planteo Ha: Son los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en igual medida los que influyen en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SINGHA SAS Finca el Lago; en los colaboradores FORMA B se evidencio que los factores intralaborales y extralaborales influyen de igual forma en el desempeño laboral de los colaboradores.

Discusión

El equipo investigador considera de gran importancia la intervención de los factores de riesgo psicosocial en la empresa para brindar a los colaboradores bienestar, mejorar el clima organizacional, motivación, crecimiento y aprovechar al máximo su desempeño en el trabajo. También es importante ofrecer espacios de esparcimiento con el fin de sembrar relaciones positivas entre compañeros e incentivar el trabajo en equipo.

La empresa debe brindar espacios de participación interna de tal forma que el trabajador pueda dar sugerencias frente a los diferentes cambios que se presenten en la organización. La empresa también debe facilitar la implementación de actividades extralaborales que permitan integrar la vida personal y laboral armónicamente.

Medir los factores de riesgo psicosocial es muy beneficioso para la empresa, ya que de esta forma se evidencia dónde está el mayor riesgo y como mitigarlo, para que el empresario tenga colaboradores felices, y se fomente la concepción de que “las personas importan”, en varios estudios ya comprobados, se ha logrado determinar que las compañías que tienen colaboradores felices, son más productivas. Cuando se unen la mentalidad, el conocimiento y las habilidades, lo que se logra es cumplimiento de objetivos y metas, no solo a nivel empresarial si no también personal.

“Ser los mejores en todo lo que hacemos” y “no tengas miedo de resolver problemas difíciles”, debe convertirse en una de las premisas de mayor relevancia dentro de la empresa SINGHA SAS, empoderando a sus colaboradores y haciéndolos parte de su crecimiento, tendrá como resultado la eliminación de muchos de sus riesgos psicosociales intralaborales y extra laborales.

Es de gran importancia implementar la batería de riesgo psicosocial como principal modelo de evaluación de todo el personal que labora en una organización, he aquí el ejemplo realizado en la empresa SINGHA SAS, donde se dio como resultado el conocimiento de los factores que generan este riesgo que actualmente está en aumento y donde no se le brinda la importancia necesaria, es de resaltar que la organización donde se realizó este estudio desea disminuir el riesgo psicosocial y aumentar el bienestar tanto psicológico como colaborativo, creando espacios de recreación y buena convivencia que incentiven al trabajador a laborar con más agrado, una mejor actitud y sentido de pertenecía hacia la empresa y viceversa.

Dentro de la empresa SINGHA SAS, nos damos cuenta que gran parte de sus colaboradores son personas que no tienen mucho estudio, algunos terminaron apenas la primaria y el bachillerato, como otros ni los terminaron, lo cual hace que sea un poco más complicado llevar la soluciones de problemas que se presenten con los mismos y que aparte de eso, los factores externos como el lugar de residencia que en su gran mayoría son arrendadas, puede aumentar esa tensión de cada uno de los colaboradores que están pensando en ese gasto fijo que tienen cada mes y a eso súmele los factores internos, donde se presenta un buen porcentaje de colaboradores en riesgo alto por fallas en el liderazgo del mismo.

Consideramos que los líderes de la organización deben basarse en la motivación, si un liderazgo se enfoca en la motivación, nos va a garantizar un equipo comprometido con los objetivos de la empresa, los cuales se van a preocupar de manera individual y grupal por los resultados positivo de la empresa, un líder para conseguir un equipo motivado debe determinar los deseos de su supervisados, así como también debe tener el control total a fin de controlar la actuaciones que puedan provocar algunas consecuencias y permitirle a su equipo la satisfacción de sus necesidades. Es importante que un líder escuche a su grupo de trabajo, les de ese espacio

para que se expresen y tener ese contacto con ellos, hacerlos sentir más cerca de la empresa y que no están solos en sus labores dentro y fuera de la empresa.

Recomendaciones

Socializar resultados con la alta Gerencia, Comité de convivencia y Copasst con el fin de formular un plan de acción del riesgo psicosocial.

Se evidencia la necesidad prioritaria de implementar el programa del Riesgo Psicosocial con el fin de promover en los colaboradores ambientes sanos y agradables de trabajo y contribuir a mejorar la calidad de vida en los mismos.

De acuerdo con los resultados, se hace necesario realizar la vigilancia epidemiológica de forma anual, a través de la aplicación los instrumentos determinados por el ministerio de la protección social.

Fortalecer el programa de bienestar con el que cuenta la empresa con el fin de promover en los colaboradores un ambiente grato de trabajo, incrementar las capacidades del personal, reforzar los vínculos de confianza y disminuir la deserción laboral.

Se evidencia la necesidad de intervenir prioritariamente en las siguientes dimensiones:

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Establecer programas de formación y capacitación en estilos de liderazgo, proactividad, empatía, comunicación asertiva, gestión del éxito, adaptación al cambio, motivación y asertividad, Fortalecer la capacidad de los líderes para usar el poder con eficacia y de un modo responsable, considerando el enfoque del líder democrático o participativo.

Relaciones sociales en el trabajo: Realizar campañas enfocadas a fortalecer y mejorar la actitud y disposición de cada persona, ya que la actitud es un factor determinante para el éxito de las relaciones con el equipo.

Retroalimentación de desempeño: Establecer un programa de retroalimentación de desempeño que permita mejorar el desarrollo integral de la persona por medio de planes de acción con el jefe, con el fin de pulir su perfil y encaminar su plan de carrera. Es importante que este programa permita identificar las fallas en el desempeño, especificar el cambio deseado y que describa los beneficios de cambiar.

Relación con los colaboradores: Realizar campañas para fortalecer habilidades sociales en la cual se abordarán temas como: escuchar, saludar, dar las gracias, realizar un cumplido, enfatizar la importancia de la ayuda mutua y el trabajo en equipo.

Dominio Control sobre el trabajo: Es importante que el trabajador se reconozca en su rol y aprenda a dominar sus emociones y sentimientos.

Claridad de Rol: Es importante que el trabajador tenga claridad en cuanto a sus funciones, derechos y deberes, esto se puede definir en el perfil laboral de cada empleado, a su vez diseñar programas de inducción al cargo asegurando que los trabajadores conozcan sus funciones (tareas rutinarias y no rutinarias) en relación al cargo y las tareas a desempeñar.

Por medio del Comité de convivencia laboral promover las buenas costumbres, los valores, la ética y la moral.

Capacitación: Rediseñar el programa de capacitación dando prioridad a aquellas necesidades de formación que son acordes con el desempeño del trabajo. En las áreas administrativas capacitar según las funciones que tiene el cargo, realizar actualizaciones periódicamente de las demandas del mercado laboral.

Participación y manejo del cambio: Comunicar a los colaboradores los cambios que se tienen planeados, ya que se evidencia que los cambios inapropiados o no comunicados pueden afectarlos.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:

Los estilos de vida saludable juegan un papel fundamental, es importante crear jornadas de esparcimiento, estas se pueden enfocar en aeróbicos y rumbo terapias. Entrenamiento en el manejo efectivo del tiempo. Implementar horarios de trabajo estable y ajustado a las necesidades laborales y personales, que permitan tener calidad de vida.

Control y autonomía sobre trabajo: Promover en los colaboradores operativos y administrativos el salario emocional: desarrollo y formación, días libres, oportunidades de crecimiento, compatibilidad de la vida familiar y laboral, espacios de distracción, reconocimiento, buen ambiente laboral, ser parte de las decisiones de la empresa, cultura y valores de la empresa acordes al trabajador, desarrollo personal y profesional, cultura organizacional, flexibilidad y acuerdos en el trabajo.

Tener en cuenta para la próxima aplicación:

Realizar la sensibilización sobre la importancia de participar en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial con los colaboradores dos semanas antes de diligenciar la prueba.

El lugar donde se realice la aplicación de los cuestionarios que componen la batería del riesgo psicosocial debe estar en silencio y evitar distractores como presencia de animales o personas que no estén participando de la aplicación.

El tiempo de aplicación de un grupo a otro debe ser mínimo de 2 horas entre cada uno, ya que hay personas que se toman más tiempo en la aplicación y la Psicóloga especialista que está trabajando con el grupo debe tener tiempo suficiente para revisar la entrega de los cuestionarios.

Tener el material (cuestionarios forma A y B, esferos, consentimiento informado, planillas de asistencia y demás) listos para entregar a cada participante con el fin de minimizar tiempo.

Realizar un grupo independiente para las personas que necesitan acompañamiento en heteroaplicación.

Referencias Bibliográficas

- Acoso Laboral. Definición. Recuperado de: <http://calcolombia.co/servicios/asesoria-juridica/acoso-laboral/>
- Acoso sexual. Definición. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Aguilera M, Acosta M, Rodríguez R, Madrigal M, Pozos B. Intervención socioeducativa y promoción de Salud Ocupacional. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2008; 9(2):1-18.
- Arenas G. Las etapas de la Seguridad Social en Colombia. En: Arenas G (Ed.). *El Derecho Colombiano de la Seguridad Social*. Bogotá: LEGIS; 2007. p. 61-134.
- Arenas G. Las etapas de la Seguridad Social en Colombia. En: Colegio de Abogados del Trabajo (Ed.). *El Derecho del Trabajo y la Seguridad Social: Realidad y Proyecciones*. Bogotá: LEGIS; 1998. p. 353-394.
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. Recuperado de: http://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/247
- Arévalo D. La protección en riesgos profesionales en Colombia: una interpretación histórica del camino al aseguramiento. En: Rodríguez O, Arévalo D (Eds.). *Propuestas y Debates en Historia Económica*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, CID; 2011. p. 373-441.

ARL SURA: Factor de Riesgo. Recuperado de: <https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl>.

ARL SURA: Riesgo. Recuperado de: <https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl>.

ARL SURA: Rotación de personal. Recuperado de:

<https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl>.

Beltrán C, Andrea P. (2014). Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012. Bogotá: Universidad del Rosario.

Bernardo Moreno J., Carmen Báez León (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas practicas. Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Bones R. Kátia, Muntaner. Carles, Solar. Oréele, Borrell. Carme, Bernales. Pamela. González.

María J, Ibañez. Ciro, Rexach. Joan y Vallebuona. Clélia. (2014). Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud auto percibida y mental en Chile. *Articule 2219*. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2219.pdf>

Calderón, Serna y Zuluaga (2013). Diversitas Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones.

Recuperado de:

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/1222>

Carga de Trabajo. Definición. Recuperado de: <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/carga-de-trabajo/>

Carga mental. Definición. Recuperado de: [file:///C:/Users/angel/Downloads/18307-factores_psicosociales%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/18307-factores_psicosociales%20(1).pdf)

Carlos Ruiz Frutos, Jordi Delclós, Elena Ronda. Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Editorial:

Carolina I; Pereyra G, Milei, José; y Dorina E. (2015). *FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LA ENFERMEDAD CARDÍACA*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2819/281922826004/>

Castillo (2011). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una empresa social del estado en Cartagena de indias, Colombia. Recuperado de:

<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/9680>

Cifuentes, Cifuentes. Normas legales en seguridad y salud en el trabajo. Segunda edición.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. Ley 50 de 1990, ley 789 de 2002, ley 1010 enero 23 de 2006.

Condiciones de Trabajo. Recuperado de: <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf>

Conflicto. Definición. Recuperado de: <http://calcolombia.co/servicios/asesoria-juridica/acoso-laboral/>

Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía (2009), Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. un estudio comparativo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/798/79815640002/>.

Corporación para la Salud Popular. Grupo Guillermo Fergusson. Balance del Sistema General de Seguridad Social. Doce años después: ¿Cómo van los principios rectores de la ley 100 del 93? En: Corporación para la Salud Popular. Grupo Guillermo Fergusson (Eds.). Ley 100: Balance y Perspectivas. Bogotá: Editorial Serví Offset; 2006. p. 41-90.

Dependencia afectiva. Definición. Recuperado de: <https://www.doccity.com/es/glosario-psicologia-1orrl/3818294/>

Díaz B, Fátima; Rentería P, Érico. (2017).). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>

Díaz Naranjo Diana (2011). Revista CES Salud Publica, Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>

Díaz. Francisco J, Carrasco G. Moisés E. (2016). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Universidad de concepción Chile. Vol 63, Num 4. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568095>

Dr. Finlay, Carlos J. (2006). Factores Psicosociales de la Depresión. Ciudad de la Habana. Revista Cubana de Medicina Militar. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572006000300009

Duque (2003). Investigaciones Andinas. Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239017675009>.

Efectos en la Salud y Trabajo. Definición. Recuperado de: <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoriaVirtual/a201212310945.pdf>.

El Burnout o desgaste profesional. Definición. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Elsevier España, 2014.

Estrés Laboral, definió de la OIT. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Estrés. Definición. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Explorable, Hipótesis de Investigación. Recuperado de: <https://explorable.com/es/hipotesis-de-investigacion>.

Factores de Protección. Definición. Recuperado de: <http://crimina.es/crimipedia/topics/factores-de-proteccion/>

Falta de realización personal. Definición. Recuperado de: <https://prl.ceoe.es/informacion/glosario/falta-de-realizacion-personal/>

Galbán. Karel F. (2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Revista Jurídica de los Derechos Sociales*. Vol. 8, Núm., Pág. 174-205.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6245172>

Gonzales C. Maribel y Abril B. Jennifer. (2009). CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO EN LA MINA DE CARBÓN EL SAMÁN, MUNICIPIO DE SARDINATA (NORTE DE SANTANDER. Bogotá. Recuperado de:

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis70.pdf>

Grinnell (1997). Enfoque mixto de investigación. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>

Gutiérrez E, Ana M; Vilorio, Juan C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Barranquilla. Salud UniNorte. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>

Henry, María L. (2018). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de ciencias sociales*. Recuperado de:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0797-55382019000100171&lang=pt

Henry, María L. (2018). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de ciencias sociales*. Recuperado de:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S079755382019000100171&lang=pt

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (1997). Metodología de la investigación. Recuperado de:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2014). Seminario de Investigación sexta edición. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

HERNÁNDEZ, R; FERNÁNDEZ, C. Y BATISTA, P. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, 1998.

Inseguridad contractual. Definición. Recuperado de: http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS). Organización del Trabajo, Salud y Riesgos psicosociales, Guía del delegado y delegada de prevención. Madrid. 2005.

Isabel L. Nunes, DEMI, Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST).

Recuperado de:

[https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_\(SST\)](https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_(SST))

Isaza G. La seguridad social en Colombia. En: Isaza G (Ed.). Derecho Laboral Aplicado. Bogotá: Grupo Editorial LeyerLtda; 2000. p. 419-432.

JAHODA, M. (1987). Empleo y Desempleo: un Análisis Socio - Psicológico. Madrid Morata, 1987.

Jaramillo, Gómez (2008), Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. Recuperado de:

<http://portalesn2.puj.edu.co/javevirtualoj/index.php/pensamientopsicologico/article/view/701>

La prevención de riesgos psicosociales: Tan necesaria como conveniente para la empresa.

Revista Prevention World Magazine n°45. Recuperado de: <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/prevencion-riesgos-psicosociales-tan-necesaria-como-conveniente-empresa/>

La Protección de la Salud Mental en el Trabajo. Estrés en el trabajo un reto colectivo.

Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad.

Recuperado de: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>.

Ley 1010 de 2016 “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. EL CONGRESO DE COLOMBIA”

https://bogota.unal.edu.co/fileadmin/noticias/LEY_1010_DE_2006.pdf

Ley 1566 de 2012 “Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional “entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias” psicoactivas. El congreso de Colombia

“<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1566012.pdf>”

Ley 1616 de 2013 "por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. El congreso de Colombia"

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Locus de control. Definición. Recuperado de: <https://www.psyciencia.com/locus-control-interno-externo/>

Mansilla I, Fernando. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente.

Madrid. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352004000100001

Mariano Meseguer de Pedro, María Concepción Sáez Navarro. Universidad de

Murcia (España) en 2005. El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Recuperado de :

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18824>

Metodologías Investigación (2013). Hipótesis de Investigación. Recuperado de:

<http://elaboraciondeunpro.blogspot.com/2013/01/hipotesis-nula-y-alterna.html>.

Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá D.C.

Ministerio de la Protección Social, (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.

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

Ministerio de Trabajo, (2013). Informe Ejecutivo de la segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales

Ministerio de Trabajo, Organización Iberoamericana de Seguridad Social. II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Bogotá. Diciembre de 2013.

Moreno, Báez (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de:

<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Muñoz R. Delvis, Rellano. Nataly & Hernández P.Hugo. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Psicogente 21(40), 532-544. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>

NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)

NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

NTP 856 Desarrollo de competencias y Riesgos Psicosociales I

Ortiz y Jaramillo (2013). Pensamiento Psicológico. Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Recuperado de:
<https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/420>.

Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Primera. Santiago de Chile: Andros Impresores; 2003. [Internet]. Recuperado de: <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>.

Patología derivada del estrés. Definición. Recuperado de: <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf>.

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES: ESTUDIO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN. Recuperado de: <http://istas.net/descargas/psicotot.pdf>

Promoción de la salud. Definición. Recuperado de: <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>

Ramos y Jordao (2015) “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado”. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231337099002>.

Reig, Cano, Tobal (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-background-and-intervention-framework.pdf

Rendimiento laboral. Definición. Recuperado de: <https://www.arl->

[colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoriaVirtual/a201212310945.pdf](https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoriaVirtual/a201212310945.pdf).

Rengifo JM. Conceptos Generales. En: Rengifo JM (Ed.). La Seguridad Social en Colombia.

Bogotá: Editorial Temis; 1989. p. 58-73.

Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf>.

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.

Resolución 1356 de 2012 “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. El ministerio del trabajo” <https://www.arlsura.com/files/res13562012.pdf>

Resolución 2404 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.”

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

Resolución 2646 de 2018 Ministerio de la Protección Social “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.”

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

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. El ministerio del trabajo”

https://www.arlsura.com/files/resolucion652_2012.pdf

Revista Cubana de Medicina Militar. (2001). Factores psicosociales y estrés en el medio militar.

Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572001000300008.

Ricoy Lorenzo (2006). Revista do Centro de Educação. Contribución sobre los paradigmas de investigación, Paradigma de investigación Interpretativo. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

Riesgos psicosociales. Recuperado de: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>

Rodríguez (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2190/219016838007/>

Silvaggi. Fabiola, Sánchez P. José. (2017). La prevención de los riesgos psicosociales: una perspectiva comparada (Italia-España). *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*. Vol. 5, N°3. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6115984>

Sobrecarga de trabajo. Definición. Recuperado de: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

Terán Rosero y Botero Álvarez (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia.

Recuperado de:

<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/250>

Torres M, Luna J. Situación en Colombia. En: Asociación Latinoamericana de Medicina Social (Eds.). Informe Continental sobre la Situación del Derecho a la Salud en el Trabajo.

ALAMES; 2008. p. 1-25.

Vásquez (2015). Hipótesis alternativas. Recuperado de: <https://prezi.com/cety-mfvo-wn/hipotesis-nulas-alternativas-y-estadisticas/>.

Velasco V; Paola A. (2012). Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Bogotá –

Colombia. Colpatria ARP. Recuperado de: [https://www.arl-](https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/Antivirus/a201206270357.pdf)

[colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/Antivirus/a201206270357.pdf](https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/Antivirus/a201206270357.pdf)

Vieco G, Germán F; Abello LI, Reimundo. (2014). Factores psicosociales de origen laboral,

estrés y morbilidad en el mundo. Psicología desde el Caribe. Uninorte. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>

Violencia. Definición. Recuperado de:

[http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONE](http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf)

[S%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf](http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf)

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SINGHA SAS FINCA EL LAGO, 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.

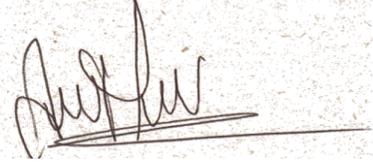
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

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 ESCUELA es 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 firmo, como aparece a continuación.

<u>Andrea Ayala Cortes</u>		<u>20.500.435</u>
----------------------------	---	-------------------

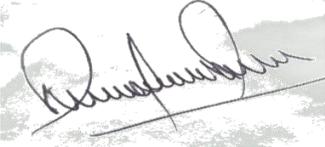
Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

<u>Ángela Galindo Flórez</u>	<u>Ángela Galindo F.</u>	<u>50.948.046</u>
------------------------------	--------------------------	-------------------

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

<u>Martin Martínez Fajardo</u>		<u>1.092.355.452</u>
--------------------------------	--	----------------------

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

<u>Yenny Murcia Peña</u>		<u>1.075.658.885</u>
--------------------------	---	----------------------

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

<u>German Trujillo Aranda</u>		<u>1.082.215.059</u>
-------------------------------	---	----------------------

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------