

Evaluación del riesgo psicosocial en el área comercial de la empresa Conalca SAS

Presenta

Paola Andrea Moreno Martínez

Yesica Paola Aguirre Ospina

Olga Sofía Sánchez García

Jeimmy Liliana García Ramos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá D.C,

2020

Tabla de contenido

1.	Resumen.....	6
2.	Formulación y direccionamiento	7
2.1.	Problema de investigación	7
2.2.	Pregunta de investigación.....	9
3.	Objetivos.....	10
3.1.	General	10
3.2.	Específicos	10
4.	Delimitación y alcances	11
5.	Justificación	12
6.	Marcos de Referencia	14
6.1.	Marco Teórico	14
6.2.	Marco Conceptual	17
6.3.	Marco Legal	22
6.4.	Marco Contextual.....	26
7.	Diseño metodológico	30
7.1.	Tipo de investigación	30
7.2.	Fuentes de recolección de datos	31
7.3.	Fases del estudio y técnicas de recolección de datos	31
7.4.	Consideraciones éticas	33
8.	Resultados	35

8.1.	Datos demográficos.....	35
8.2.	Diagnóstico de factores intralaborales	38
8.3.	Diagnóstico de factores extralaborales	51
8.4.	Diagnóstico de auto reporte de síntomas asociados al estrés.....	52
8.5.	Evaluación del riesgo psicosocial en general.....	52
9.	Recomendaciones	544
9.1.	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	544
9.2.	Demandas de trabajo	555
9.3.	Control.....	566
9.4.	Extralaboral	566
9.5.	Estrés	577
10.	Recomendaciones de intervención para Conalca SAS	588
10.1.	Recomendaciones generales- evaluación de estrés	59
10.2.	Aportes para el programa de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial.....	644
11.	Conclusiones	70
12.	Referencias.....	744
13.	Anexos	79
13.1.	Anexo 1 ficha técnica de la batería de Riesgos Psicosociales	79
13.2.	Anexo 2. Registro fotográfico de aplicación de la batería	81

Lista de cuadros

Cuadro 1. Dominios y dimensiones intralaborales	20
Cuadro 2. Dimensiones extra laborales.	21
Cuadro 3. Tipo de investigación	31
Cuadro 4. Fases del estudio	32
Cuadro 5. Programa de Vigilancia.....	655

Lista de tablas

Tabla 1 Estrato socioeconómico	35
Tabla 2. Edad	36
Tabla 3. Tipo vivienda	36
Tabla 4. Número de personas que dependen económicamente del trabajador	36
Tabla 5. Antigüedad en la empresa.....	37
Tabla 6. Cargos	37
Tabla 7. Tipo de contrato	37
Tabla 8. Lugar de Trabajo.....	38
Tabla 9 Perfil de Riesgo Psicosocial intralaboral por dominios.	38
Tabla 10 Resultados de aplicación de encuesta: Liderazgo y Relaciones En El Trabajo	41
Tabla 11 Resultados de aplicación de encuesta: Liderazgo y Relaciones En El Trabajo	41

Tabla 12 Resultados de aplicación de encuesta: Control Sobre el Trabajo	43
Tabla 13. Resultados de aplicación de encuesta :Control Sobre el Trabajo	43
Tabla 14 Resultados de aplicación de encuesta: Demandas de Trabajo	46
Tabla 15 Resultados de aplicación de encuesta: Demandas de Trabajo	46
Tabla 16 Resultados de aplicación de encuesta: Recompensas	49
Tabla 17 Resultados de aplicación de encuesta: Recompensas	50
Tabla 18 Diagnóstico Factores Extralaborales	51
Tabla 19 Diagnóstico de Auto Reporte de Síntomas Asociados al Estrés.....	52
Tabla 20 Perfil General de Riesgo Psicosocial	522
Tabla 21 . Propuesta matriz de intervención	588
Tabla 22 Recomendaciones Extralaborales e Intralaborales	611
Tabla 23 Fuentes de Información para la ejecución de programas.....	688
Tabla 24 Fuentes de Información para la ejecución de programas.....	69

Lista de graficas

Grafica 1Distribucion Cromática Teniendo En Cuenta el Nivel De Riesgo.	39
Grafica 2 Perfil General del Riesgo Psicosocial	53

1. Resumen

El propósito de este proyecto es evaluar los factores de riesgo psicosocial y síntomas de estrés presentado en el área comercial de la empresa Conalca SAS. Para la evaluación se utilizó la batería de instrumentos adoptada en Colombia. Entre los resultados obtenidos se evidencia que el total de población manifiesta nivel de riesgo psicosocial y síntomas de estrés entre el rango alto y muy alto, que es necesario intervenir para evitar las posibles enfermedades de origen laboral que puede desencadenar. Del análisis de resultados se concluye realizar intervención y seguimiento en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial propio y específico.

Palabras clave: riesgo psicosocial, factores de riesgo intralaboral, estrés, enfermedades profesionales.

2. Formulación y direccionamiento

2.1. Problema de investigación

La normatividad colombiana exige el cumplimiento en medición y valoración de todos los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, identificar las condiciones de salud y establecer estrategias para velar por la salud de ellos fundamental.

La intervención de los factores de riesgo psicosocial cobra gran importancia al convertirse en una fuente generadora de enfermedades Profesionales ya establecidas e incluidas en la tabla de enfermedades del Ministerio de trabajo; asociadas al estrés laboral por jornadas de trabajo, relación tarea – persona, carga física, condiciones del ambiente y todo aquello que puede afectar la salud del trabajador en este riesgo.

El ambiente laboral, las condiciones, hábitos, aspectos personales y sociales de cada persona pueden desencadenar factores de riesgo en la salud de los trabajadores; es por esto que surge la necesidad de identificarlos e intervenir a tiempo para prevenir enfermedades laborales por factores de riesgos psicosociales.

El ministerio de trabajo relaciona en la tabla de enfermedades profesionales los factores- agentes de exposición que se deben controlar por medio de estrategias propuestas por cada organización para disminuir la aparición de las enfermedades; para esto es necesario evaluar el riesgo en cada trabajador.

Cuando se habla de riesgo psicosocial, se asocia el estrés laboral como la principal causa y es definido por (Caprarulo, 2007) como una “pandemia del siglo XXI, que genera deterioro del clima social, el incremento del absentismo y la reducción de la productividad”.

(Peiró, 1993) Establece que el estrés tiene tres sentidos como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con el entorno. Como estímulo toma el término de la física que considera el estrés como un estímulo de presión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o en ocasiones permanente en los mismos. el segundo sentido proviene de la biología y la fisiología considerada como respuesta a fuentes o estresores. El tercer sentido como transacción entre las personas y el entorno, de manera que es la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación lo que se caracteriza como estrés.

Conalca SAS, es una empresa dedicada a prestar servicios logísticos y de transporte, en la matriz de Identificación de Peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles del área comercial, el riesgo psicosocial está evaluado en nivel medio, sin controles existentes, en la descripción de actividades se relacionan extensas jornadas de trabajo, horas extras, poco tiempo de descanso y altos ritmos de trabajo. Se revisa el análisis estadístico del ausentismo laboral por causa médica de Conalca SAS, encontrando que en el área comercial no hay incidencia en el indicador.

A la fecha Conalca SAS no ha aplicado la batería de riesgo psicosocial para evaluar objetivamente este riesgo, razón por la que el trabajo actual está enfocado a aplicar el instrumento batería de riesgos psicosociales en el área comercial de Conalca SAS, evaluar los factores de riesgos psicosociales y emitir recomendaciones para intervenir los factores de acuerdo con las características de la organización.

2.2. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales y estrés a los que están expuestos los trabajadores del área comercial de la empresa Conalca SAS?

3. Objetivos

3.1. General

Evaluar los factores de riesgos psicosocial Intralaborales, Extralaborales e individuales de los trabajadores del área comercial de la empresa Conalca SAS, a través de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

3.2. Específicos

- Aplicar la batería instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a los trabajadores del área comercial de Conalca SAS.
- Analizar la información de la batería de riesgo psicosocial, identificando los principales factores de riesgos psicosocial.
- Generar recomendaciones para la intervención de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con las características particulares de Conalca SAS.

4. Delimitación y alcances

El presente estudio, incluye la participación del total trabajadores del área comercial de la empresa Conalca SAS, que corresponden a doce (12) personas, con funciones de atención a socios de negocio cliente, proveedor y transportista, están expuestos a demandas de carga mental, extensas jornadas de trabajo, con frecuencia la toma de decisiones es en momentos bajo presión y seguimiento al cumplimiento de indicadores. Los cargos que serán objeto de estudio son: Gerente Comercial, Directora de Servicio al cliente, Gerentes de Cuenta y Ejecutivos de Servicio al Cliente. La sede está ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 19 # 68d-73 barrio Montevideo (Zona Industrial).

En cumplimiento a la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019 del Ministerio de Trabajo, se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

5. Justificación

Actualmente la globalización y las formas actuales de organización del trabajo, han generado un aumento en la exposición de la población trabajadora a factores de riesgo psicosocial. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2017 reveló que una de cada cinco personas en el trabajo puede padecer problemas de salud mental y que las personas con problemas de salud mental ocultan sus trastornos por temor de la discriminación cuando están buscando trabajo o para proteger su trabajo. Esta misma organización reportó en el 2018 que la aparición de riesgos se debe a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo

En Colombia los hallazgos se asocian a la poca intervención por parte de los empleadores a los factores de riesgo psicosocial. En efecto, la segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo (2013), reportó que del 58.3% de los empleadores que refieren realizar actividades de seguridad y salud en el trabajo solo el 20% realizan estudios del nivel de estrés o programas para control.

En la empresa Conalca SAS, dedicada a prestar servicios logísticos y de transporte, a empresas de diferentes sectores, según lo registrado, no se han realizado evaluaciones del riesgo psicosocial con instrumentos que permitan su valoración objetiva. Por el contrario, se ha evaluado en nivel medio subjetivamente en la *Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles*. La legislación colombiana indica que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, tal como se mostrará en el marco legal de este trabajo. Los resultados de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales

permitirán brindarle a la gerencia y su equipo del sistema integrado de gestión, las recomendaciones que faciliten y direccionen las medidas de intervención de factores psicosociales incluyendo su diseño, implementación y evaluación, siempre en concordancia con lo definido en la Resolución 2646 de 2008 y en la normatividad vigente. Igualmente, se espera proponer acciones para la promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los cargos valorados que redunde en la calidad, productividad y motivación en el trabajo.

6. Marcos de Referencia

6.1. Marco Teórico

A nivel mundial existen diversos modelos para la comprensión del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial relacionados. Actualmente, algunos de los más aceptados y utilizados en esta área de la investigación son: el Modelo Demanda Control Apoyo Social de Karasek (1990) que establece que las experiencias del estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo la capacidad de control de la misma por falta de recursos es baja.

El siguiente modelo de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa DER de Siegrist (2002), es una herramienta de las más nuevas para estimar el estrés laboral, el modelo se centra en el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de estrés y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico) así como varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo).

El tercer modelo es el Dinámico propuesto por Villalobos (2005). La comprensión del estrés ocupacional se fundamenta en el enfoque de Lazarus (1999) quien define el estrés como “un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación”. A su vez, aunque existe un gran número de estudios sobre identificación y evaluación del riesgo y el estrés ocupacionales, son relativamente pocas las investigaciones realizadas para su prevención y control. Estas se fundamentan en diferentes enfoques; los más utilizados son el

modelo cognitivo- conductual (Lago Blanco y Piza Portell, 2006), la psicología positiva (Polo Vargas y cols., 2013) y el engagement (Arenas Ortiz y Andrade Jaramillo, 2013).

Así mismo, como lo reporta el Fondo de Riesgos Laborales, “con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo”

Como lo menciona (Vasquez, Suazo, Klijin, 2014) “Los riesgos psicosociales están presentes en los lugares de trabajo y son considerados un problema de salud pública principalmente por su alta incidencia, por los efectos en los trabajadores y por los conflictos que se presentan en las empresas, como baja productividad, ausentismo y disminución de los ingresos”.

Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

Adicionalmente, en Colombia, el año 2014, el número de enfermedades laborales calificadas fue de 10.555 según el consolidado de datos proporcionados por las diferentes ARL a Fasescolda. Por otro lado, la proporción de Trastornos mentales y de comportamiento en los años de 2009 a 2012 es en promedio de 1.2%, según la Segunda Encuesta de Condiciones de Salud y Trabajo (2013); lo anterior indica que anualmente son calificadas alrededor de 105 enfermedades probablemente relacionadas con los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral. En estos

casos, el reintegro o reubicación laboral del trabajador es complejo y los costos tanto para la empresa como para el individuo y su entorno familiar y social son altos. Adicionalmente a estos datos estadísticos, en nuestro país es muy alto el subregistro de enfermedades derivadas del estrés, por aspectos culturales y por el temor que puede sentir el trabajador de perder su imagen social, profesional e incluso su trabajo, al reconocer este tipo de enfermedad, con lo anterior se puede afirmar que el número de personas que padecen de estrés ocupacional y enfermedades derivadas de los factores de riesgo psicosocial es mucho más alto. Lazarus, R. y Folkman, S. (1986).

Numerosos estudios han demostrado que los actuales y rápidos cambios en las condiciones económicas y en la organización del trabajo, impactan la salud y bienestar de los trabajadores. En una encuesta realizada por la Agencia Europea para la seguridad y Salud en el Trabajo (2010) se considera que “los importantes cambios en el mundo laboral están desembocando en riesgos psicosociales emergentes”. El 79% de los trabajadores encuestados consideran que el estrés ocupacional los afecta. En Colombia, en el Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2013) algunos de los factores de riesgo psicosocial a los que un porcentaje significativo de trabajadores refirió que Siempre hay exposición fueron: 59.43% de los trabajadores atienden público, el 50.12% manifiestan no tener el tiempo suficiente para hacer su trabajo, el 47.47% deben mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 46.73% refieren ausencia de pausas en su trabajo, el 39.06% reconocen que su trabajo es repetitivo y el 36,26% realizan varias tareas al mismo tiempo. Esta encuesta demuestra que la exposición a factores de riesgo psicosocial es elevada y probablemente conlleva a efectos nocivos en la salud, como estrés ocupacional y enfermedades derivadas de este fenómeno.

En particular en la empresa Conalca SAS se ha identificado el riesgo psicosocial en su matriz de riesgos, en la cual se describe que la demanda cuantitativa y de jornada de trabajo son factores de riesgo presentes en la empresa. En relación a los controles existentes la empresa no registra control alguno y la evaluación determina riesgos aceptables. En controles propuestos se establece el programa de capacitación en riesgo psicosocial. No se ha evaluado la eficacia de los controles.

Adicionalmente, Según el Fondo de Riesgos Laborales, (2016). “La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados referente a empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales”

6.2. Marco Conceptual

6.2.1. Factores Psicosociales.

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Estas condiciones son de tres tipos: intralaborales, extralaborales e individuales, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Resolución 2646, 2008)

6.2.2. Factores psicosociales o fuentes de riesgo.

Como factores psicosociales intralaborales la Resolución 2646 de 2008 determina la obligatoriedad en identificar once (11) fuentes de riesgo a saber: la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, las características del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, las condiciones del medio ambiente de trabajo, la interfase persona–tarea, la jornada de trabajo, el número de trabajadores por tipo de contrato, el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa y los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Por su parte, los factores psicosociales extralaborales que se deben evaluar son cinco (5) fuentes de riesgo: la utilización del tiempo libre, el tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, la pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud, las características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos y el acceso a servicios de salud

Finalmente se deben identificar condiciones individuales asociadas a la caracterización sociodemográfica, personalidad y las condiciones de salud.

6.2.3. Factores protectores y de riesgo psicosociales.

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para la ejecución de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo. En el primer caso, contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos y se conocen como factor protector psicosocial. Por el contrario, cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para la salud y para su bienestar a los cuales se denominan factores de riesgo psicosociales: (Gill-Monte,

2014). La Resolución 2646 de 2008, define los riesgos psicosociales como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos a la salud de los trabajadores o en el trabajo.

No siempre los riesgos psicosociales deterioran la salud del individuo, ya que el trabajador puede utilizar estrategias funcionales para eliminar el riesgo, modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Sin embargo, se ha demostrado que la exposición a riesgos psicosociales supone una tensión psicológica continua para los trabajadores (Gill-Monte, 2014).

6.2.4. Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés.

6.2.4.1. *Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.*

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social hoy Ministerio del Trabajo, y el Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Laborales de la Pontificia Universidad Javeriana, es la herramienta definida en el país a través de la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019 para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en una organización.

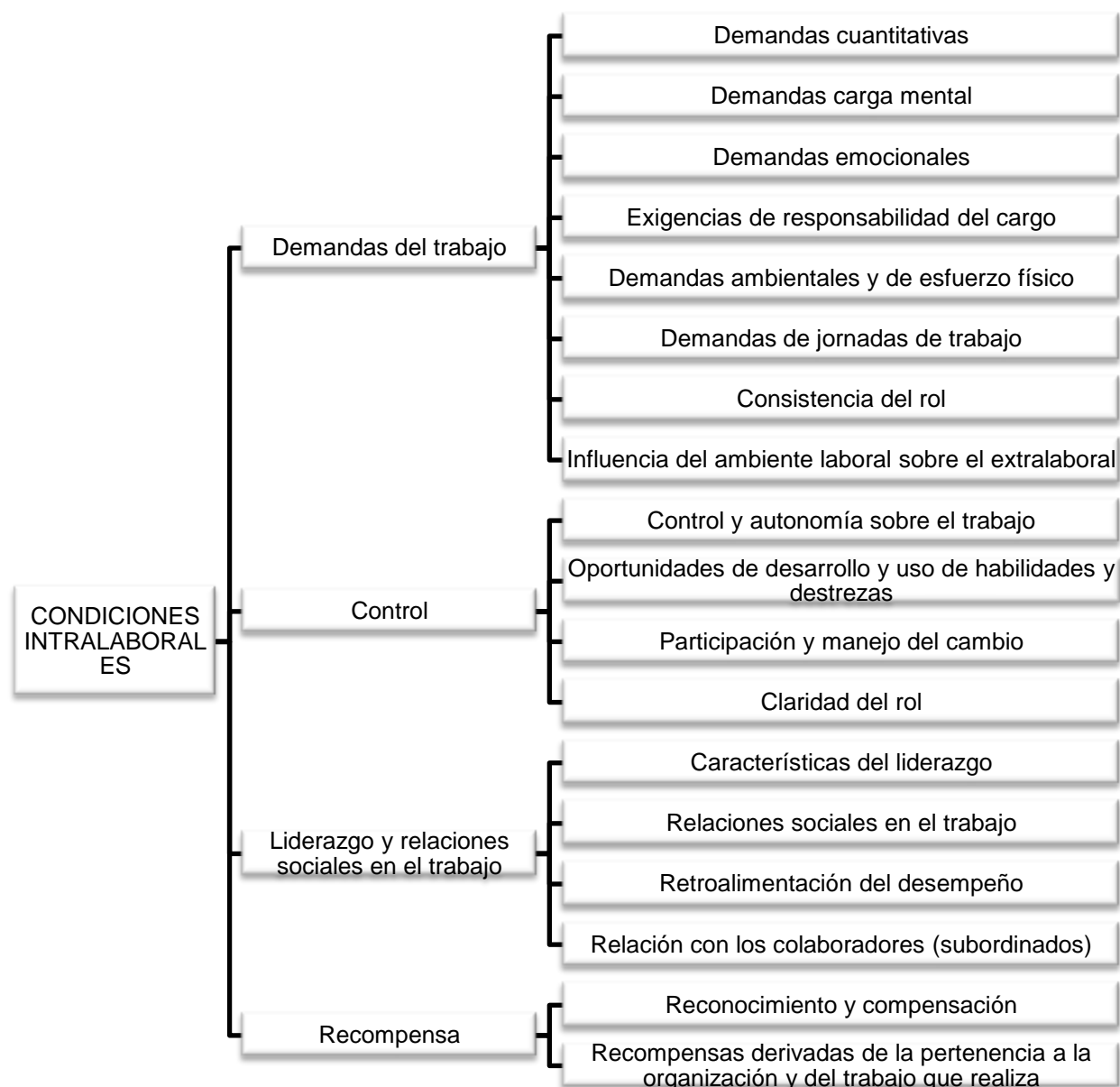
La batería está conformada por siete (7) instrumentos para recopilar la información sobre las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales) y de evaluación del estrés.

6.2.4.1.1. *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. En el cuadro 1 se presentan

los dominios y dimensiones correspondientes a las condiciones intralaborales, las cuales constituyen en factores de riesgo intralaborales.

Cuadro 1. Dominios y dimensiones intralaborales

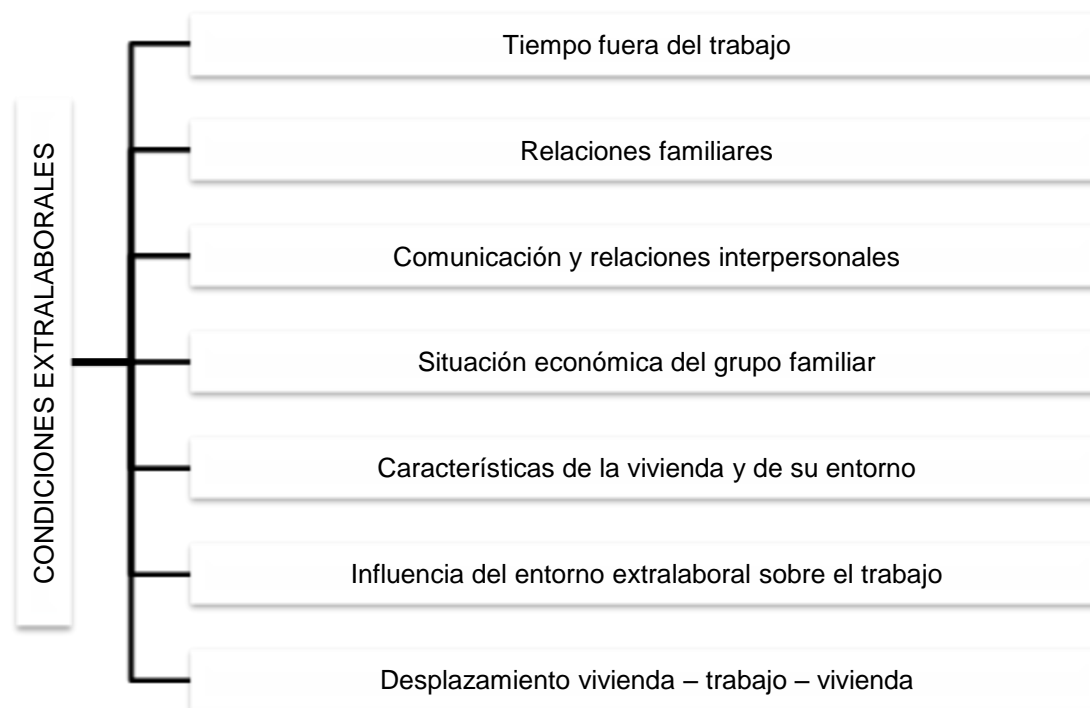


Fuente: Construido a partir del Manual general de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010)

6.2.4.1.2. 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. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Dimensiones extra laborales.



Fuente: Construido a partir del Manual general de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010)

6.2.4.1.3. Estrés.

En palabras de Mc Grath (1970) el término de estrés laboral se define como el desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

Este proyecto también aplicará el cuestionario para la evaluación del estrés, contenido en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, esta herramienta cuenta con 31 preguntas, distribuidas en 4 categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, psicoemocionales, intelectuales y laborales.

6.2.5. Enfermedad laboral.

Enfermedad laboral es aquella que es contraída como resultado de la exposición de factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Tabla de enfermedades laborales, clasificación No 4 agentes psicosociales. (Decreto 1477, 2014)

6.3. Marco Legal

La presente investigación se fundamenta en torno a la legislación actual referente a los factores de riesgo psicosocial.

El Decreto 614 del 14 marzo de 1984 define que el la seguridad y salud en el trabajo tiene por objeto proteger a la persona contra los riesgos relacionados con los factores psicosociales.

La Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989. Establece que el programa de Salud Ocupacional hoy Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST debe

incorporar el diseño y ejecución de programas para la prevención y control de enfermedades generadas por **los riesgos psicosociales.**, identificación de los agentes de riesgos psicosociales.

La Decisión 584 del 7 de mayo de 2004 o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones, determina los factores psicosociales como elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Establece, que es obligación de los empleadores fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo teniendo en cuenta los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. Lo anterior es ratificado en el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del que trata la Resolución 957 de 2005.

La ley 1010 del 23 de enero 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”, estimulando la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de evitar que se presenten situaciones de violencia y hostigamiento en los lugares de trabajo.

La Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, establece que los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la **confidencialidad** de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

La Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 define los deberes de los empleadores, trabajadores y Administradora de Riesgos Laborales en materia de gestión de los factores psicosociales en el trabajo. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Esta resolución, define los factores psicosociales que debe identificar y evaluar el empleador, los criterios mínimos de intervención, las medidas preventivas y correctivas frente al acoso laboral, el contenido de los programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial y la evaluación de las patologías causadas por estrés laboral. Con respecto a la reserva y confidencialidad el Artículo 11, establece que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. Por lo tanto, la evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

La Ley 1616 del 21 de enero 2013, por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones, establece que la Administradora de Riesgos Laborales deben generar estrategias, programas acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

El Decreto 1477 del 05 de agosto de 2014 a través del cual, el Ministerio del Trabajo expide la nueva tabla de enfermedades laborales, establece que factores de riesgo como la

gestión organizacional, las características de organización del trabajo, la carga física, las condiciones del medio ambiente trabajo, la interfase personal tarea y la jornada de trabajo pueden generar trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión y episodios depresivos, trastornos de ansiedad generalizada, otros trastornos, trastornos de pánico, trastornos mixtos, reacciones a estrés grave, trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos, síndrome de agotamiento profesional. En relación con lo anterior la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, establece que para el diagnóstico y calificación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés se deberá utilizar el protocolo de Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés

El Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 establece que es deber del empleador o contratante Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos. Se pueden utilizar metodologías complementarias para evaluar los riesgos de origen psicosocial

La Resolución 2404 del 22 de julio de 2019 Por la cual se adopta la Bateria 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.

El Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014 a través del cual se expidió la tabla de enfermedades laborales y en el cual se establecieron los factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales psicosociales que puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, así como actividad laboral en la que existan agentes causales y demuestre la relación con el perjuicio a la salud. En esta nueva tabla se incluye el

síndrome de agotamiento profesional (Síndrome de Burnout) como una de las enfermedades laborales del grupo IV: Trastornos mentales y del comportamiento.

Es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados, el incumplimiento a lo establecido por el Ministerio será objeto de sanción de conformidad con lo dispuesto en los literales a y c del Artículo 91 del Decreto ley 1295 de 1994. El empleador debe garantizar los recursos económicos, humanos, de tiempo y demás necesarios para dar cumplimiento a la identificación, valoración y control de los factores de riesgos psicosociales.

A través de la revisión teórica y empírica realizada anteriormente, este ejercicio investigativo se plantea como una necesidad para describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral y síntomas de Estrés percibidos por género en diferentes grupos ocupacionales y característicos de Conalca SAS.

6.4. Marco Contextual

Compañía Nacional de Carga (Conalca SAS), es una empresa con más de 38 años en el mercado, dedicada a ofrecer servicios logísticos integrales de manera directa y personalizada. Tiene puntos de operación en las principales ciudades del país y del área andina (Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena, Buenaventura, santa Marta, Armenia y Pereira).

La oficina principal y administrativa se encuentra ubicada en Bogotá en la Zona Industrial de Montevideo en la dirección Calle 19 #68D – 73.

La empresa cuenta con una planta de trabajadores de 650 colaboradores directos y 700 indirectos. En clase de riesgo I hasta IV de acuerdo con la actividad económica y roles en la organización.

6.4.1. Misión.

Ofrecer a sus clientes y colaboradores tranquilidad y confianza en las operaciones logísticas y de transporte, apoyándonos en nuestros principios comerciales, seguridad, oportunidad e información.

6.4.2. Visión.

Ser para el 2021 líderes en logística a nivel nacional e internacional con soluciones oportunas, información integrada a los procesos del cliente, innovación, eficiencia y seguridad. Enmarcado el desarrollo tecnología de punta, respeto por nuestros aliados y clientes, trato justo y crecimiento con conciencia social.

6.4.3. Política de Gestión integral.

“Somos una compañía que desarrolla soluciones integrales de procesos logísticos, comprometidos permanentemente con nuestros asociados de negocios para satisfacer sus requerimientos a tiempo, seguros y con información veraz. Aplicamos nuestro sistema integrado de gestión en todas nuestras unidades por lo que nuestro equipo humano permanentemente capacitado garantiza el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo, calidad, medio ambiente, y seguridad en la cadena de suministro gestionando y administrando los riesgos conexos al narcotráfico, contrabando, terrorismo y conspiraciones internas, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno y demás actividades ilícitas. Manteniendo altos estándares de calidad, confianza y seguridad con ética toda nuestra gestión; la alta gerencia destina los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios”.

6.4.4. Objetivos del sistema integrado.

- Velar por el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades propias de la organización.
- Identificar, prever y responder de manera oportuna los riesgos, eventos adversos que puedan afectar la continuidad del negocio y reputación de la organización.
- Incentivar en la organización la cultura de seguridad, que contribuya al mejoramiento continuo al Sistema de Gestión integral de la organización.
- Mantener y controlar la confiabilidad del recurso humano, la protección de la infraestructura física y el control operacional que permita a la compañía el desarrollo de operaciones nacionales seguras en nuestra participación en la cadena de suministro.
- El fortalecimiento de la conciencia ambiental en el personal para lograr una cultura ambiental.
- Fortalecimiento de la marca.

6.4.5. Valores corporativos

Conalca SAS ha definido los siguientes valores: Integridad, Competitividad, Respeto y pasión.

6.4.6. Descripción Área comercial

El área comercial de Conalca SAS en la sede Bogotá, actualmente la componen 12 trabajadores quienes están distribuidos en cuatro cargos: un (1) gerente comercial, un (1) director de servicio al cliente, tres (3) gerentes de cuenta y siete (7) ejecutivos de servicio al cliente.

6.4.6.1. Descripción general de cargos de la población estudio

Gerente comercial: administra el presupuesto asignado para el área y realiza acompañamiento comercial. Personal a cargo: todos los demás cargos del área comercial.

Director de servicio al cliente: soluciona novedades logísticas y de costos de la operación. Realiza, además, la medición de indicadores y apoya el mantenimiento a los clientes de la gerencia comercial. El horario de trabajo es de 08:00am a 06:00 pm, con disponibilidad para realizar acompañamiento comercial o visitas a clientes. Personal a cargo: Ejecutivos de servicio al cliente.

Gerentes de cuenta: captan clientes nuevos y mantienen los antiguos, preparan cotizaciones, licitaciones y ofertas comerciales. Realizan telemarketing y asisten a citas de negocios. Además, apoyan el correcto funcionamiento de las operaciones logísticas. Deben tener disponibilidad de tiempo total los siete días de la semana y los 365 días del año recibiendo llamadas de los clientes externos e interno dentro y fuera del horario laboral. Personal a cargo: Ejecutivos de servicio al cliente.

Ejecutivos de servicio al cliente: reciben y gestionan las solicitudes de los clientes. Generan pre facturas y son responsables de cualquier desviación económica en los acuerdos económicos. Mantienen permanente comunicación con el cliente. Este cargo activa las operaciones logísticas por lo que cualquier desviación repercute de manera económica, logística y comercial de la empresa. Apoyan en la realización de cotización y solución de novedades. El

horario está comprendido entre 08:00am a 06:00pm de lunes a viernes, ocasiones se extiende a las 8:00 pm. Los sábados laborables de 08:00am a 12:00m en modalidad teletrabajo. Reciben llamadas de dentro y fuera del horario laboral.

7. Diseño metodológico

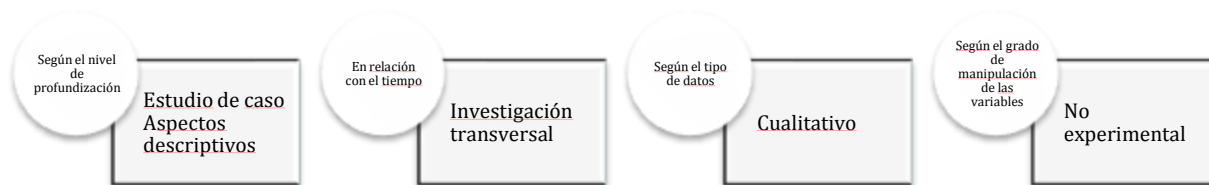
7.1. Tipo de investigación

La presente investigación centra su análisis en los datos y problemática presentes en el área Comercial de la empresa Conalca SAS, por lo que el tipo de investigación es el **estudio de caso** involucrando aspectos descriptivos y utilizando variables cualitativas (Bernal, 2016).

En relación con el tiempo la investigación corresponde a un estudio de corte transversal ya que se toman los datos una única vez en el tiempo. En el Cuadro 3 se resume el tipo las características de la investigación establecidas para la metodología del proyecto.

El método de conocimiento deductivo porque permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas, quiere decir que a partir de situaciones generales se llega a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación, se explican hechos o situaciones particulares. (Méndez carlos 2001). Como los factores de riesgo psicosocial de origen laboral se explican a través de los postulados básicos que describen las características de los mismos.

Cuadro 3. Tipo de investigación



Fuente: Elaboración Propia

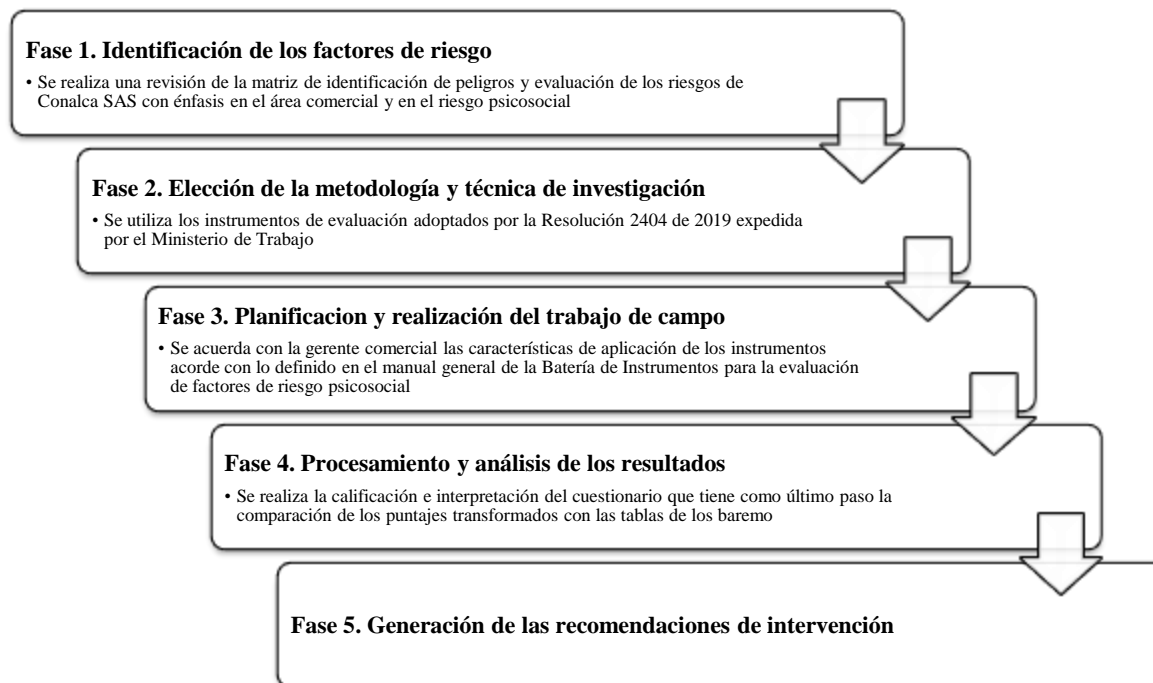
7.2. Fuentes de recolección de datos

La investigación toma directamente los datos de las personas a través de la aplicación de los cuestionarios contenidos en la batería de para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

7.3. Fases del estudio y técnicas de recolección de datos

El proceso de evaluación de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, debe ser sistemático. Para la presente investigación se sigue las fases recomendadas por (Gill-Monte, 2014).

Cuadro 4. Fases del estudio



Fuente: Elaboración Propia

7.3.1. Instrumentos aplicados.

Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador); Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). Recopila la información subjetiva del trabajador que lo responde (123 preguntas).

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral Recopila la información subjetiva del trabajador que lo responde (31 preguntas)
- Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010). (31 preguntas)

7.3.2. Condiciones de aplicación.

La fecha de aplicación martes 03 de marzo de 2020, en horario de 8:00 am a 11:00 am, en la Sala de juntas de la sede de Bogotá, Barrio Montevideo, modalidad de auto-aplicación a los 12 trabajadores del área comercial.

Se garantiza la integridad en los cuestionarios utilizados, con perfil del examinador Psicólogas tituladas en proceso de formación del programa de especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Las condiciones del ambiente de aplicación, la secuencia se realizó acorde con el manual general.

7.4. Consideraciones éticas

Es necesario señalar que los investigadores deben acatar los principios de la ética cuando lleven a cabo sus trabajos con seres humanos. Para esto se deben tener en cuenta aspectos fundamentales para respetar los derechos del individuo como tal. El primero es que el consentimiento informado para la aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial, en el que se hizo énfasis en que no implica ningún riesgo para la integridad física ni psicológica de los participantes. Se brindó información completa sobre la confidencialidad, haciendo énfasis en que el sujeto tiene el derecho a participar de manera libre y también a que se respete su intimidad por lo tanto los investigadores no divulgaran la información relativa a la vida privada y pensamientos del sujeto; por otro lado, se deja claro que los participantes se

pueden retirar de la investigación de manera voluntaria en el momento en que lo considere necesario.

La aplicación de la batería de riesgo psicosocial por ser un ejercicio académico la realizará “ según lo establece la Resolución 2646 de 2008; psicólogas tituladas en proceso de formación del programa especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo; garantizando manejo de estricta confidencialidad de los resultados e información, para lo cual antes de la aplicación los participantes firmaron un consentimiento informado.

8. Resultados

El objetivo de la prueba fue identificar los síntomas asociados al estrés a nivel fisiológico, social, intelectual y del trabajo y psicoemocional. Los resultados evalúan los niveles de estrés de cada empleado, clasificándolos como alto, medio y/o bajo. La Batería de Riesgo Psicosocial se aplicó el 3 de marzo de 2020 12 personas quienes firmaron consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos de evaluación. Se aplicaron cinco (5) cuestionarios de la forma A y siete (7) de la forma B

8.1. Datos demográficos

El objetivo es identificar las características sociodemográficas, ya que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

También se identifican los aspectos ocupacionales que pueden modular esta percepción, ya que dependiendo de los intereses pueda percibirse como más o menos riesgosas las condiciones tanto a nivel intralaboral como extralaboral.

Tabla 1 Estrato socioeconómico

Estrato Socioeconómico	No personas	Porcentaje
Estrato 1	0	0%
Estrato 2	3	25%
Estrato 3	7	58.33%
Estrato 4	2	16.66%
Estrato 5-6	0	0%
No sabe	0	0%
Población total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Edad

Edad	# de personas	Porcentaje
26-35	9	75%
36-45	3	25%
51-60	0	0%
Población total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Tipo vivienda

Tipo	# de personas	Porcentaje
Arriendo	2	16.68%
Familiar	5	41.66%
Propia	5	41.66%
Población total	12	100,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Número de personas que dependen económicamente del trabajador

# Número de personas que dependen del trabajador	Número de trabajadores	Porcentaje
0	2	16.68%
1	2	16.68%
2	3	25%
3	2	16.68%
4	2	16.68%
Mayor igual a 5	1	8.33%
Población Total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Antigüedad en la empresa

Antigüedad	# de personas	Porcentaje
Menos de un año	4	33.33%
Más de un año	8	66.66%
Población Total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Cargos

Nombre del cargo	# de personas	Porcentaje
Jefatura	6	50%
Profesional	4	33.33%
Auxiliar	2	16.66%
Operario	0	0%
Población total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Tipo de contrato

Modalidad Contrato	# personas	porcentaje
Temporal menos de un año	0	0%
Temporal un año o mas	1	8.33%
Término indefinido	10	83.33%
Prestación de servicios	1	8.33%
Población total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Lugar de Trabajo

Lugar de trabajo	# de personas	Porcentaje
Cundinamarca.	0	0%
Nacional.	0	0%
Bogotá	12	100%
Población total	12	100%

Fuente: Elaboración Propia

8.2. Diagnóstico de factores intralaborales

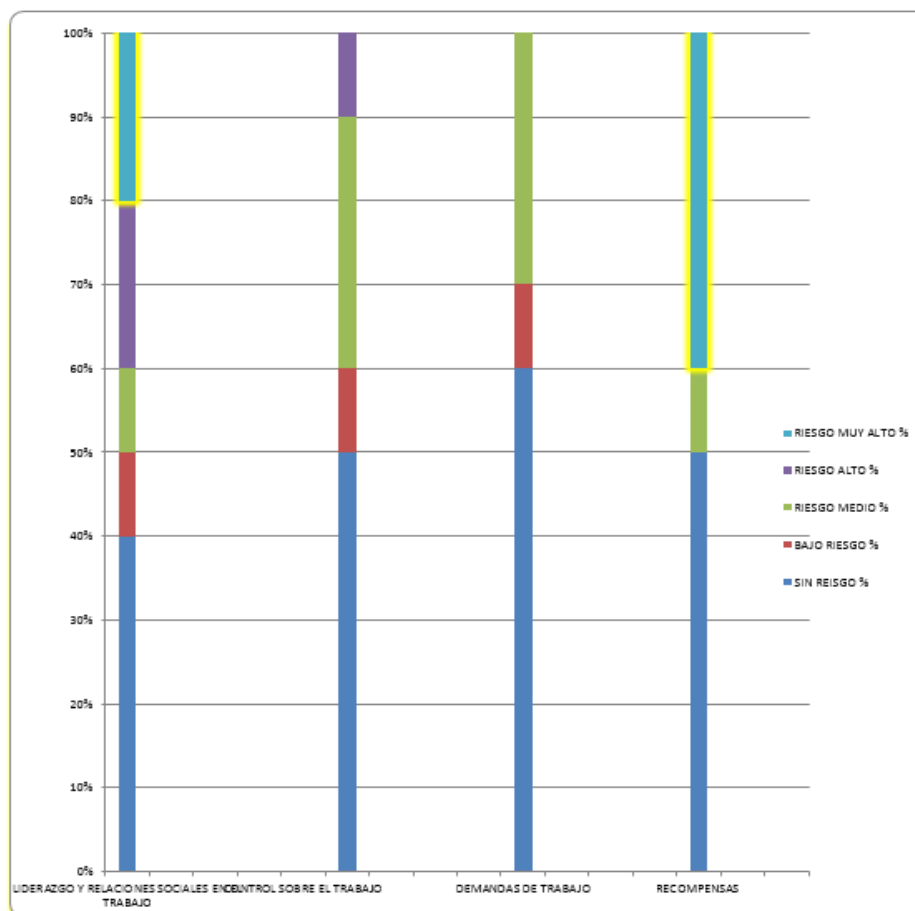
8.2.1. Perfil de riesgo psicosocial intralaboral por dominios.

Tabla 9 Perfil de Riesgo Psicosocial intralaboral por dominios.

	SIN RIESGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	40,00	10,00	10,00	20,00	20,00
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	50,00	10,00	30,00	10,00	0,00
DEMANDAS DE TRABAJO	60,00	10,00	30,00	0,00	0,00
RECOMPENSAS	50,00	0,00	10,00	0,00	40,00

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 1 Distribucion Cromática Teniendo En Cuenta el Nivel De Riesgo.



Fuente: Elaboración Propia

La gráfica anterior tiene la distribución cromática teniendo en cuenta el nivel de riesgo, el dominio de Recompensas puntúa Alto y Muy alto con un 40% y Liderazgo y Relaciones sociales Alto y muy Alto con un 40% igualmente y constituyen los dominios para los que se sugiere una intervención prioritaria. El dominio de Control sobre el trabajo puntúa en alto y muy alto para el 10% de la población de colaboradores y constituye prioritariamente el segundo dominio a intervenir.

8.2.2. Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

A continuación, se presentan las dimensiones que constituyen el dominio: 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 contacto, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Al analizar los datos estadísticos se encontró que el 40% percibe condiciones de riesgo alto y muy alto 10% riesgo medio y 50% percibe condiciones de riesgo bajo y muy bajo.

8.2.3. Dimensión: características del liderazgo.

Hace referencia a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación de trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. De acuerdo con la tabla anterior se observa que un 50% de la población en estudio se encuentra en condiciones de riesgo alto y muy alto, y el 50% restante en condiciones de riesgo bajo o sin

percepción de riesgo. Los datos arrojados permiten afirmar que la mitad de los trabajadores no perciben con favorabilidad este aspecto.

Tabla 10 Resultados de aplicación de encuesta: Liderazgo y Relaciones En El Trabajo

	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	40,00	10,00	10,00	20,00	20,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11 Resultados de aplicación de encuesta: Liderazgo y Relaciones En El Trabajo

DOMINIO	DIMENSION	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERISTICAS DE LIDERZGO	30,00	20,00	0,00	20,00	30,00
	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	20,00	20,00	40,00	20,00	0,00
	RETROALIMENTACION DEL DESEMPEÑO	10,00	30,00	10,00	40,00	10,00
	RELACION CON LOS COLABORADORES	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00

Fuente: Elaboración Propia

8.2.4. Dimensión: relaciones sociales en el trabajo.

La dimensión relaciones sociales en el trabajo hace referencia a las relaciones que se establecen con otras personas en el trabajo, con respecto a esta se observa que el 20% de la población lo percibe como un factor protector en un nivel de riesgo alto y muy alto, el 40% se encuentra en un nivel de riesgo medio y un 40% se encuentra ubicado en un nivel de riesgo bajo y sin Riesgo, lo que implica la presencia de posibilidades oportunas de contacto con

otras personas, donde hay relaciones respetuosas y armoniosas, y se genera espacios para el trabajo en equipo, sin embargo se debe trabajar en la cohesión de grupo, para que la población que se encuentra en Riesgo medio, empiece a percibir de manera diferente dichas relaciones.

8.2.5. Dimensión: Retroalimentación del Desempeño.

La dimensión retroalimentación del desempeño, describe la información que un trabajador recibe sobre la forma en que desarrolla su trabajo, en esta dimensión se identifica a un 50% que percibir este proceso en riesgo alto y muy alto; un 10% de los evaluados percibe esta dimensión en un nivel de riesgo medio y el 40% de los evaluados ubica a esta dimensión en el nivel de riesgo bajo o sin riesgo, lo cual es un indicador de que existen condiciones que pueden desfavorecer el hecho de que el colaborador realice sus actividades en pro de su manual de funciones, pues no existe una retroalimentación.

8.2.6. Dimensión: relación con los colaboradores.

Esta dimensión trata de los atributos de la 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, se identifica que el 33.33% de los de los evaluados refieren percibir este factor de riesgo alto y muy alto, y un 66.63% se encuentra en Riesgo bajo y sin riesgo. Este porcentaje señala que existen condiciones protectoras en lo que respecta a las relaciones bidireccionales y horizontales que sostienen los trabajadores.

8.2.7. Dominio control sobre el trabajo

Este dominio se refiere a la 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.

Tabla 12 Resultados de aplicación de encuesta: Control Sobre el Trabajo

	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	50,00	10,00	30,00	10,00	0,00

Fuente: Elaboración Propia

En este dominio un 10% de los colaboradores manifiestan encontrarse en riesgo alto o muy alto, un 30% en riesgo medio, y un 60% de los colaboradores se ubica en riesgo bajo o sin riesgo.

Tabla 13. Resultados de aplicación de encuesta :Control Sobre el Trabajo

DOMINIO	DIMENSION	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CLARIDAD DEL ROL	40,00	10,00	20,00	30,00	0,00
	CAPACITACION	50,00	0,00	10,00	30,00	10,00
	PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO	30,00	50,00	0,00	20,00	0,00
	OPORTUNIDAD PARA EL USO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	50,00	20,00	30,00	0,00	0,00
	CONTROL Y AUTONOMIA SOBRE EL TRABAJO	20,00	20,00	30,00	0,00	30,00

Fuente: Elaboración Propia

8.2.8. Dimensión: Claridad del Rol

Hace referencia la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. El 30% valora esta percepción en riesgo alto y muy alto, un 20% riesgo medio, y un 50% lo ubica en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.9. Dimensión: Capacitación

Esta dimensión está constituida por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización, brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer los conocimientos y habilidades. Un 40% valora esta percepción en riesgo alto o muy alto mientras que un 10% lo ubican riesgo medio y un 50% riesgo bajo o sin percepción de riesgo. Se observa que la mitad de los trabajadores perciben condiciones de capacitación desfavorables en lo que respecta a los procesos de formación que tienen lugar dentro de la Empresa; es decir los trabajadores requieren recibir formación que favorece el desarrollo y fortalecimiento de conocimientos y habilidades que le ayudan a realizar mejor su trabajo.

8.2.10. Dimensión: participación y manejo del cambio.

Esta dimensión es entendida como el conjunto de mecanismos organizacionales que buscan incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores, con respecto a esto el 20% de la población evaluada refiere percibirlo como una condición de riesgo alto o muy alto, y el 80% restante en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.11. Dimensión: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.

Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, 30% de los evaluados percibe un nivel de riesgo medio y el 70% restante un nivel de riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.12. Dimensión: control y autonomía sobre el trabajo.

Control y autonomía sobre el trabajo, nos aproxima a la percepción del colaborador con respecto al margen de decisiones que tiene el individuo sobre su labor, el 30% de la población percibe este factor en riesgo alto o muy alto, el 30% se ubica en riesgo medio ya que probablemente el ritmo, orden y tiempos del trabajo dificultan las jornadas de descanso y ejecución de pausas y el 40% en riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.13. Dominio: demandas del trabajo.

Las dimensiones a continuación se incluyen dentro del dominio demandas del trabajo que se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, propias de la naturaleza de la actividad ejecuta, estas pueden ser tanto físicas como mentales, emocionales y asociadas a la jornada del trabajo. La información recolectada de los colaboradores indica que el 30% se encuentra en un nivel de riesgo medio y el 70% en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo.

Tabla 14 Resultados de aplicación de encuesta: Demandas de Trabajo

	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
DEMANDAS DE TRABAJO	60,00	10,00	30,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15 Resultados de aplicación de encuesta: Demandas de Trabajo

DOMINIO	DIMENSION	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y ESFUERZO FISICO	20,00	20,00	10,00	20,00	30,00
	DEMANDAS EMOCIONALES	80,00	20,00	0,00	0,00	0,00
	DEMANDAS CUANTITATIVAS	10,00	30,00	20,00	20,00	20,00
	INFLUENCIAS DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO	0,00	10,00	0,00	40,00	50,00
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	0,00	33,33	0,00	33,33	33,33
	DEMANDAS DE CARGA MENTAL	10,00	20,00	20,00	30,00	20,00
	CONSISTENCIA DEL ROL	0,00	33,33	66,67	0,00	0,00
DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	20,00	20,00	10,00	20,00	30,00	

Fuente: Elaboración Propia

8.2.14. Dimension: demandas ambientales y de esfuerzo físico

Esta dimensión contempla las condiciones de tipo físico, químico, biológico, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento, de carga física y seguridad industrial ante las cuales el trabajador debe realizar un esfuerzo físico o adaptativo. En esta dimensión un 50% de la población percibe un riesgo alto y muy alto, un 10% un riesgo medio y un 40% en un riesgo bajo o sin riesgo. Es probable que los trabajadores perciban reducidas demandas ambientales y de esfuerzo físico que puedan generar afectación en su salud.

8.2.15. Dimensión: demandas cuantitativas.

Son exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Un 40% de la población la considera esta en nivel de riesgo alto y muy alto, un 20% se ubica en riesgo medio y un 40% en riesgo bajo o sin percepción de riesgo. Es posible que los trabajadores perciban alta carga de tareas, lo que no permite cumplir con las tareas asignadas en el tiempo asignado para estas.

8.5.2 Dimensión: influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Hace referencia a las condiciones que se presentan cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan la vida Extralaboral, en esta dimensión un 90% de los trabajadores valoran un nivel de riesgo alto y muy alto, el 10% se encuentra en Riesgo bajo o sin riesgo. Lo cual indica que los aspectos laborales intervienen enormemente como factor de riesgo sobre el entorno extralaboral o vida personal actual, convirtiendo esta dimensión en un factor incidente. Es posible identificar que las demandas de la jornada de trabajo y a las exigencias cuantitativas de la tarea lo cual representan factores que pueden incidir en que exista un porcentaje representativo de los colaboradores que identifiquen niveles de riesgo alto y muy alto en esta dimensión.

8.2.16. Dimensión exigencias de responsabilidad del cargo:

Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por

resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. El 66.66% de los evaluados perciben esta dimensión en riesgo Muy Alto, lo que denota una Alta demanda de Responsabilidades en cargos Altos, mientras que un 33.33% tienen una percepción baja o sin riesgo.

8.2.17. Dimensión: consistencia del rol.

Se refiere a la 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; el 66.67% de los evaluados se ubican en riesgo medio, y un 33.33% Riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.18. dimensión: demandas de carga mental.

En la dimensión en estudio se evalúan las exigencias de procesamiento cognitivo que involucra la tarea, implicando los procesos mentales superiores, esto se determina a partir de las características de la información y los tiempos de que se dispone para procesarla el 50% de la población se encuentra en riesgo alto o muy alto, un 20% en riesgo medio, y el 30% restante se encuentra en riesgo bajo o sin percepción de riesgo.

8.2.19. Dimensión: demandas de la jornada de trabajo.

Esta dimensión nos orienta con respecto a la percepción de los colaboradores sobre las exigencias del tiempo laboral en términos de duración y horario de la jornada, así como de los

periodos destinados a pausas y descansos periódicos, se observa una tendencia representativa de la percepción de los evaluados en riesgo alto y muy alto 50% se ubica en Riesgo Alto, un 10% en riesgo medio, y un 40% de los evaluados se ubican en riesgo bajo o sin riesgo.

8.2.20. Dimensión: demandas emocionales.

La dimensión demandas emocionales aplico a la percepción del grupo de trabajadores que refirieron atender clientes ya que esta se orienta a las demandas propias de atender situaciones con clientes o usuarios, de los trabajadores que aplicaron el 100% de la población se encuentra en riesgo bajo o sin percepción de riesgo lo cual indica que las características de esta dimensión no afectan la estabilidad de los colaboradores.

8.2.21. Dominio recompensas.

Este dominio está asociado sentimiento de orgullo y pertenencia de los trabajadores a la compañía, además de la percepción de retribución que la compañía da al trabajador por La labor realizada, el 40% refiere percibirlo en un nivel de riesgo alto o muy alto, un 10% en riesgo Medio y un 50% sin riesgo o riesgo bajo.

Tabla 16 Resultados de aplicación de encuesta: Recompensas

	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
RECOMPENSAS	50,00	0,00	10,00	0,00	40,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17 Resultados de aplicación de encuesta: Recompensas

DOMINIO	DIMENSION	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	50,00	0,00	20,00	10,00	20,00
	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACION	40,00	10,00	0,00	50,00	0,00

Fuente: Elaboración Propia

8.2.22. Dimensión: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Esta dimensión está asociada al sentimiento de orgullo y pertenencia de los trabajadores a la compañía, el 30% de la organización refiere percibir esta dimensión en un nivel de riesgo alto y muy alto, un 20% en un nivel de riesgo medio y el 50% en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo, este último porcentaje indica que existe en un alto nivel de la población evaluada que siente orgullo de pertenencia a la organización, que tiene percepción de estabilidad laboral y gusto por las tareas que se realizan.

8.2.23. Dimensión: reconocimiento y compensación

La dimensión en estudio hace referencia al conjunto de retribuciones que la organización otorga al trabajador por su esfuerzo, el 50% refiere percibirla en un nivel de riesgo alto o muy alto, el 50% se ubica en el nivel de riesgo bajo o sin riesgo. Un porcentaje representativo de la muestra no siente confianza, y sienten que la remuneración y valoración no corresponden a su

esfuerzo y valor, perciben que las condiciones salariales no son adecuadas a sus exigencias y así mismo se considera el desempeño del trabajador y se cuida de su bienestar.

8.3. Diagnóstico de factores extralaborales

Los factores extralaborales son factores externos al trabajo y a continuación se indican los resultados generales y también por cada una de sus dimensiones.

Tabla 18 Diagnóstico Factores Extralaborales

	SIN RIESGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
DIMENSION					
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	20,00	0,00	10,00	50,00	20,00
RELACIONES FAMILIARES	60,00	30,00	0,00	10,00	0,00
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	30,00	10,00	10,00	20,00	30,00
SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR	10,00	30,00	20,00	40,00	0,00
CARACTERISTICS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	20,00	20,00	0,00	50,00	10,00
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL	10,00	0,00	20,00	10,00	60,00
DESPLAZAMIENTO, VIVIENDA, TRABJO	10,00	10,00	30,00	30,00	20,00

Fuente: Elaboración Propia

A nivel general los factores extralaborales puntúan en alto y muy alto para el 70%, el 10% de los colaboradores se encuentran en riesgo medio y el 20% están en bajo y sin riesgo.

Entre las dimensiones que se encuentran en mayor porcentaje alto y muy alto se encuentran características de la vivienda y su entorno, tiempo fuera del trabajo, influencia del entorno extralaboral. Se recomienda recolectar información sobre los factores Extralaborales

exigidos por la resolución 2646 de 2008 durante el proceso de contratación y registrarla en una base de datos. Esta información debe actualizarse de forma anual, para ser utilizada en el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar de los trabajadores.

8.4. Diagnóstico de auto reporte de síntomas asociados al estrés

Tabla 19 Diagnóstico de Auto Reporte de Síntomas Asociados al Estrés

	SIN REISGO	BAJO RIESGO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
	%	%	%	%	%
RESULTADOS GENERALES					
SINTOMATOLOGIA ESTRÉS	10,00	10,00	10,00	0,00	70,00

Fuente: Elaboración Propia

8.5. Evaluación del riesgo psicosocial en general

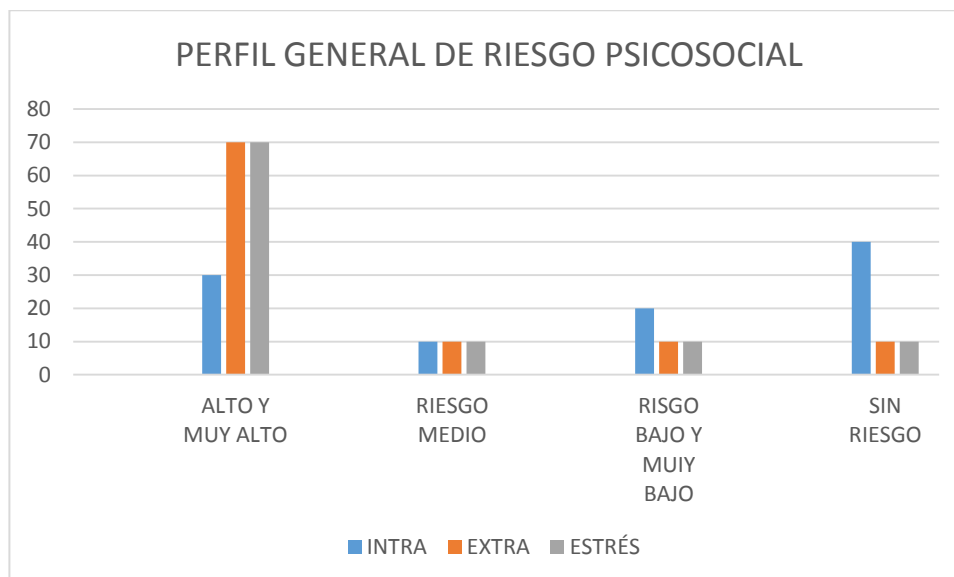
8.5.1. Perfil organizacional de riesgo psicosocial y salud por auto reporte.

Tabla 20 Perfil General de Riesgo Psicosocial

PERFIL GENERAL DE RIESGO PSICOSOCIAL			
	%	%	%
	INTRA	EXTRA	ESTRÉS
ALTO Y MUY ALTO	30,00	70,00	70,00
RIESGO MEDIO	10,00	10,00	10,00
RISGO BAJO Y MUIY BAJO	20,00	10,00	10,00
SIN RIESGO	40,00	10,00	10,00

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 2 Perfil General del Riesgo Psicosocial



Fuente: Elaboración Propia

Como se evidencia en la gráfica 2 el perfil general del riesgo psicosocial está entre los rangos de Alto y Muy Alto, teniendo su mayor relevancia en los factores externos al trabajo (Medios de transporte, relaciones personales etc.) y al estar este pico de factores externos en las personas, automáticamente producen un estrés en ellas; mientras que los factores internos no tienen una relevancia significativa en el perfil.

9. Recomendaciones

9.1. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

9.1.1. Características de liderazgo.

Se plantea el establecimiento de un programa de coaching, que este orientado a potencializar las herramientas con las que cada uno de los líderes cuenta, con el fin de llevar a su equipo a resultados satisfactorios y lograr una adecuada planificación y asignación de trabajo, destreza para comunicarse y relacionarse efectivamente, estimulando de esta manera a sus colaboradores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de riesgo psicosocial, es importante identificar el nivel de desarrollo que poseen los jefes de procesos y subprocesos de sus competencias frente a la gestión o manejo del recurso humano, para establecer las necesidades de entrenamiento u oportunidades de mejora que sean requeridas.

Capacitar al personal que tiene colaboradores a cargo en habilidades que permitan que el liderazgo sea efectivo a través de estrategias comunicativas centradas en el asertividad, planificación de tiempo, motivación al logro retroalimentación al desempeño y apoyo a sus colaboradores.

9.1.2. Relaciones Sociales en el Trabajo

Con el objetivo de mejorar el nivel de cohesión y la capacidad de trabajo en equipo de los colaboradores se recomienda, crear un espacio de encuentro y diálogo entre los diferentes procesos y subprocesos, que se encuentran relacionados para aclarar confusiones, realizar

acuerdos y construir estrategias que mejoren la capacidad de trabajo coordinado de equipo, la comunicación, y la planificación de actividades.

Se recomienda realizar grupos focales en las áreas críticas para tener información detallada y objetiva de las condiciones que puedan estar afectando el trabajo y las relaciones entre colaboradores.

9.2. Demandas de trabajo

9.2.1. Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico

Se sugiere, realizar una evaluación detallada de los ambientes de trabajo en los que se desenvuelven los cargos, que permita la intervención posterior de condiciones de tipo físico, ubicando factores como ruido, iluminación, temperatura o ventilación. Para cada una de ellas se podría considerar el uso de elementos de protección personal, que permitan que el trabajador mitigue el impacto de las mismas en su salud. En caso de contar con dicha evaluación de ambiente de trabajo y de uso de elementos de protección personal e individual se recomienda realizar controles periódicos para tener conocimiento de cambios que se puedan presentar y del correcto y adecuado uso de condiciones y elementos seguros que hayan proporcionado la organización.

Reforzar el programa de pausas activas para que los colaboradores las practiquen con y sin acompañamiento del profesional de ergonomía.

9.2.2. Demandas de Jornada

Se recomienda evaluar las demandas de jornada laboral, horarios de entrada y salida, tiempos de descanso

9.2.3. Exigencias de Responsabilidad en el Cargo

Las responsabilidades son inherentes a determinados cargos de responsabilidad, manejo y confianza, sin embargo, se sugiere profundizar en los aspectos que generan tensión por falta de claridad en la toma de decisiones o consecuencias del proceso.

9.3. Control

9.3.1. Capacitación

El programa de capacitación se recomienda sea enfocado en el mejoramiento de competencias para el desempeño del cargo.

9.4. Extralaboral

En cuanto al perfil general de la población evaluada, se encuentran con niveles altos y muy altos al 70% de los trabajadores que perciben sintomatología relacionada con estrés, Lo que posiblemente genere mayor probabilidad de alteraciones en los sistemas musculo esqueléticos, gastrointestinales y cardiovasculares (entre otros), así como problemas de relaciones interpersonales, desmotivación, desconcentración, ausentismo, rotación y accidentalidad el 30% de la población está en Riesgo medio o bajo. Todos los trabajadores ubicados en niveles de riesgo alto y muy altos deberán ser sujetos de seguimiento mediante

ejecución periódica de exámenes médicos ocupacionales e inclusión en actividades de prevención y promoción de la salud mental de la población trabajadora.

9.5. Estrés

En cuanto al perfil general de la población evaluada, se encuentran con niveles altos y muy altos al 70% de los trabajadores que perciben sintomatología relacionada con estrés. Lo que posiblemente genere mayor probabilidad de alteraciones en los sistemas musculo esqueléticos, gastrointestinales y cardiovasculares (entre otros), así como problemas de relaciones interpersonales, desmotivación, desconcentración, ausentismo, rotación, y accidentalidad el 30% de la población está en riesgo medio o bajo. Todos los trabajadores ubicados en niveles de riesgo alto y muy alto deberán ser sujetos de seguimiento mediante ejecución periódica de exámenes médicos ocupacionales e inclusión en actividades de prevención y promoción de la salud mental de la población trabajadora.

10. Recomendaciones de intervención para Conalca SAS

Tabla 21 . Propuesta matriz de intervención

NIVELES RIESGO POR SÍNTOMAS ASOCIADOS AL ESTRÉS	INTERVENIR	MONITOREAR	MANTENER
GRUPO POBLACIONAL	Población identificada en reporte individual con Niveles Alto y muy Alto de Estrés	Población identificada en reporte individual con Nivel Medio de Estrés	Población identificada en reporte individual con Niveles Bajo o Sin Riesgo de Estrés
ESTRATEGIAS PROPUESTAS	Seguimiento de casos, Inclusión en Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial	Programar re-test periódicos	Vincular a actividades de promoción y prevención.
	Comparar resultados con historia clínica ocupacional y verificar inclusión en otros Programas de vigilancia por ejemplo osteomuscular de acuerdo al grupo de síntomas referidos por el colaborador.	Aplicar instrumentos de evaluación individual de rasgos de personalidad y estrategias de adaptación del individuo	
	Entrenamiento en técnicas de manejo de estrés		
	Evaluación de estilos de afrontamiento y retroalimentación constructiva de resultados para fortalecer factores protectores y generación de alternativas individuales válidas para la gestión de situaciones estresantes		
Realizar evaluación periódica de los factores psicosociales, tal como lo establece la legislación vigente empleando instrumentos complementarios al autoreporte como grupos focales, entrevistas semiestructuradas y estudios psicosociales de puestos de trabajo.			

Fuente: Elaboración Propia

10.1. Recomendaciones generales- evaluación de estrés

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b). Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

Como medidas de intervención se recomienda:

Verificar la cobertura y ejecución de los exámenes médico ocupacionales.

Identificar las recomendaciones de salud de los exámenes médicos, especialmente relacionados con el sistema: osteomuscular cardiovascular, digestivo y diagnósticos relacionados con el PVE Psicosocial.

Establecer un plan de fomento de estilos de vida y trabajo saludable, enfocado en hábitos de sueño, alimenticios y de ejercicio.

Entrenar en técnicas básicas de relajación y estiramiento; y en la identificación primaria de sintomatología del estrés, con el fin de intervenir a tiempo sus manifestaciones fisiológicas, y los controles inmediatos, que como trabajadores pueden hacerse.

Incentivar los trabajadores para que practiquen ejercicios físicos, con el fin de evitar la vida sedentaria, que puede ocasionar sobrepeso y cardiopatías, a través de semanas de salud ocupacional o jornadas de salud.

Es importante realizar exámenes de salud en este colectivo con la finalidad de detectar y prevenir problemas de salud de naturaleza psicosocial.

Debe evitarse que los sitios de reposo o donde se toma el alimento estén ubicados en el recinto donde se realiza la actividad laboral, porque permanecer en el mismo espacio durante una larga jornada, produce fatiga e irritabilidad.

Para la fatiga física se recomienda realizar ejercicios de precalentamiento al iniciar la jornada y de relajación o de estiramiento al finalizar la misma.

Teniendo en cuenta que la fatiga física tiene que ver también con una deficiente alimentación. Se recomienda llevar a cabo programas de capacitación sobre nutrición.

Tabla 22 Recomendaciones Extralaborales e Intralaborales

	Hallazgos	Recomendaciones
Intralaboral	-Manual de Funciones.	-Se sugiere actualizar y de ser necesario ajustar el manual de funciones por cargo, así como el reglamento interno de trabajo, sanciones y consecuencias como llamados de atención, memorandos, y otros.
		-Se sugiere realizar una re inducción general y por cargo.
	-Sugerencias Capacitación	-El manual de funciones por cargo, debe ser perfectamente informado y explicado a cada colaborador.
		-Se recomienda realizar inicialmente tres capacitaciones:
		*Comunicación asertiva
		*Resolución de Conflictos
		*Trabajo en Equipo.
	-Evaluación de Desempeño.	-Luego periódicamente realizar actividades que permitan la interacción entre el grupo y que se focalicen en la adecuada interacción, y el sentido de pertenencia hacia la empresa.
		-Se recomienda revisar si se cuenta con una evaluación de desempeño ya sea trimestral, semestral o anual, que permita la continuidad del contrato para el caso de los

Hallazgos	Recomendaciones
-Pausas Activas.	contratos fijos, o que contenga compensaciones representativas, para el caso de los contratos indefinidos.
Retroalimentación del desempeño	<p>-Se recomienda implementar para todos los cargos de inmediato el programa de pausas activas, informado acerca de la importancia de la ejecución, así como promover campañas de salud que se pueden llevar a cabo junto con las cajas de compensación o Arl, buscando motivar los hábitos saludables, entre ellos se pueden realizar campañas de nutrición, spa y belleza, oftalmología, entre otros. Pues aunque es una empresa pequeña se requiere que los colaboradores tengan espacios que les permitan promover el autocuidado y la vida saludable.</p>
Evaluación de Clima organizacional	-El jefe inmediato de cada cargo, debe realizar periódicamente una retroalimentación del desempeño por cargo con el fin de que la Evaluación de desempeño sea ecuánime para todos y que el colaborador haya tenido el espacio de mejorar en sus funciones, si este presentaba alguna falencia o dificultad.
-Salidas de	-Se recomienda revisar si se cuenta con una

	Hallazgos	Recomendaciones
	Personal	<p>encuesta de clima laboral periódica, que permita detectar falencias de índole interno y realizar las intervenciones a tiempo.</p> <p>-Se sugiere revisar si se cuenta con la entrevista de salida, la cual debe realizar la persona ejerza las funciones Administrativas y de recurso humano, quien debe ser capacitada y orientada previamente en dicha aplicación.</p>
Extralaboral	<p>-Se evidencia interferencia laboral con la vida personal y familiar.</p> <p>-Manejo tiempo fuera.</p> <p>-Trabajo bajo presión.</p>	<p>-Se recomienda realizar una campaña de prevención de estrés, donde se debe dar a conocer los diferentes síntomas de alerta y sus adecuados manejos.</p> <p>-Se recomienda que dentro del plan de bienestar se involucre de alguna manera las familias de los colaboradores, ya sea en actividades de fechas importantes, como día de la madres, padres, día del niño, así como eventos deportivos, etc.</p> <p>-Se debe capacitar acerca de la adecuada canalización de la carga laboral Vs la estabilidad emocional, y salud mental.</p>

	Hallazgos	Recomendaciones
Estrés	-En los cargos Operativos y Administrativos, y Gerencial se evidencia un nivel de Riesgo Alto	-Se recomienda revisar periódicamente si hay sintomatología en los colaboradores, logrando así una reacción rápida por parte de la empresa frente a alteraciones en la salud. Los síntomas de estrés suelen confundirse con migraña, o problemas de Colon, por lo que es importante que la empresa se involucre en dicha prevención y manejo de síntomas de alerta. Cabe destacar que el estrés es la principal causa de problemas mentales como la depresión y la Ansiedad. Es importante revisar el número de incapacidades y ausentismo y su verdadera causa, si ellos se presentan en algún colaborador.

Fuente: Elaboración Propia

10.2. Aportes para el programa de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial

Implementar el programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos en la salud derivados de los factores psicosociales.

Con el objetivo de disminuir la presentación de sintomatología asociada al estrés se recomienda enseñar a los colaboradores ejercicios orientados al manejo la tensión, donde se incluya entrenamiento en respiración saludable, relajación muscular así como herramientas para el control de la ansiedad, higiene del sueño, alimentación manejo efectivo del estrés y optimización del tiempo.

Cuadro 5. Programa de Vigilancia



Fuente: Ivancevich J., Michael T (1994)

Se sugiere, si existen continuar con las actividades de promoción y prevención para fortalecer las habilidades de afrontamiento de los colaboradores frente a situaciones potencialmente estresantes, estas actividades pueden ser:

Programas de formación para la disminución de respuestas fisiológicas producidas por situaciones estresantes.

Realizar programas de reconocimientos o incentivos que incrementen el sentido de pertenencia en los colaboradores.

Programa de formación enfocado a la higiene del sueño.

Adicionalmente, para aquellos colaboradores que lo requieran se sugiere abordar los factores intralaborales y extralaborales dentro del programa de vigilancia epidemiológica (PVE) que siga los lineamientos presentados por el Ministerio de la Protección Social en la resolución 2646 de 2008.

A continuación, se destacan algunos elementos claves.

En primera instancia se deben establecer los mecanismos para recolectar, automatizar y analizar la información necesaria para el desarrollo del Programa de vigilancia epidemiológica.

Hay dos tipos generales de información:

Información inicial para el programa de vigilancia epidemiológica, que incluye:

Los registros de accidentalidad, ausentismo y morbilidad.

La descripción de procesos y políticas de recursos humanos y salud ocupacional de la organización.

La descripción de cargos que reúne los datos de requisitos, responsabilidades y riesgos del cargo y el informe del proceso de selección del trabajador. Si esta información no está disponible al iniciar el SVE, se debe construir en la medida en que avanza su implementación.

Información que surge a través del desarrollo del programa de vigilancia epidemiológica:

- Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Corresponde al presente informe)

- Resultados de evaluación de los niveles de estrés percibidos por los trabajadores (Corresponde al presente informe)
- Historias clínicas ocupacionales, las cuales deben incluir preguntas relacionadas con síntomas de estrés.
- Resultados del programa de vigilancia epidemiológica y evaluación de su impacto.
- Diagnóstico y documentación de “casos”.

La información que utiliza el programa de vigilancia epidemiológica debe reunir las siguientes condiciones: veracidad, suficiencia, oportunidad, confiabilidad), exactitud, validez y objetividad.

En la siguiente tabla se enumeran las principales variables que se incluyen en el sistema de información, ilustrando en cada caso las posibles fuentes de la información. Para efectos metodológicos se presentan separadamente las variables individuales y las organizacionales.

Conviene aclarar que se citan varias fuentes posibles de información, de las cuales el responsable de la ejecución del programa deberá seleccionar la más confiable, de acuerdo con los registros que se lleven en la empresa, o remitirse a las que estén a su disposición.

Tabla 23 Fuentes de Información para la ejecución de programas

Variables Individuales	Fuente
Datos demográficos: Edad, género, estado civil, número de hijos, composición del grupo familiar, número de personas a cargo, lugar de vivienda, historia laboral (en la que se identifique la exposición a factores de riesgo ocupacional), nivel educativo, fecha de ingreso a la organización, procedencia geográfica, clase de contrato de trabajo, salario, actividades en el tiempo libre, antigüedad en el	Hoja de vida, registros de nómina, informe de proceso de selección, formatos de actualización de datos.
Características de personalidad, habilidades, competencias, educación, estilos de	Trabajador, pruebas psicológicas y entrevistas de selección y
Estado de Salud: Antecedentes familiares, personales, accidentes, síntomas indicadores de la presencia de estrés	Historia clínica ocupacional, registro de incapacidades y ausentismo. Historia clínica del trabajador en los servicios de salud (previa
Grado de estrés percibido por el trabajador	Cuestionario para la evaluación de niveles de estrés
Percepción de los factores psicosociales.	Cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24 Fuentes de Información para la ejecución de programas

Variables de la organización	Fuente
Variables organizacionales, misión, visión, políticas de salud y seguridad, procesos productivos, estructura organizacional, planes de entrenamiento y capacitación, régimen disciplinario, sistemas de compensación, políticas de desarrollo, plan de carrera, políticas de	Documentos oficiales de la organización correspondientes al plan estratégico de la empresa y todas las políticas concernientes, Entrevista con directivos y trabajadores,
Riesgos a los que están expuestos los trabajadores	Panorama de Factores de Riesgo de la empresa.
Jornada de trabajo: duración, descansos, rotación de turnos.	Reglamento de trabajo, record de horas trabajadas, nómina.
Medios de información, calidad, precisión, claridad, contenido, periodicidad	Medios formales de comunicación
Resultados de productividad y calidad	Indicadores de producción y Resultados
Ausentismo y Accidentalidad	Registro de licencias, permisos y ausencias, record de accidentes de trabajo e investigaciones de los mismos.
Factores de riesgo psicosocial en los cargos	Panorama de factores de riesgo psicosocial – guía de
Actividades de Intervención	Cronograma, registros de cobertura, evaluaciones de calidad y demás indicadores

Fuente: Elaboración Propia

11. Conclusiones

La aplicación de la batería psicosocial a los 12 trabajadores del área comercial de la empresa Conalca permitió identificar los factores de riesgos psicosocial, con los resultados completos y el análisis estadístico de acuerdo a las especificaciones planteadas por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, extralaboral y síntomas de estrés, obteniendo así las herramientas necesarias para realizar la discusión a la vista del marco teórico y brindar las conclusiones.

Se puede considerar que la dimensión reconocimiento y compensación, los resultados más relevantes se evidencian en un nivel de riesgo alto, esto indica que los trabajadores no tienen programas de bienestar social laboral y no se considera el desempeño para tener oportunidades de desarrollo como: Ascensos, incentivos y aumentos de salario, por tanto, se puede inferir que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a cada una de las organizaciones encuestadas es muy débil.

Ahora al observar las dimensiones de intralaboral forma A, se muestra como el resultado en la dimensión exigencias de la responsabilidad del cargo esto indica un nivel de riesgo, lo que se considera que genera un estrés alto debido a que la responsabilidad de todo el proceso es directamente del trabajador, deben supervisar y manejar bienes de alto valor e información confidencial. Por lo tanto, también se debe intervenir en un sistema de vigilancia epidemiológica.

Se puede estimar que la dimensión claridad del rol, los resultados más relevantes se evidencian con nivel de riesgo alto, lo que indica que estas situaciones provocan respuestas de

estrés, debido a que hay poca claridad en las funciones asignadas, objetivos del cargo, grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización.

Se puede evaluar el resultado más relevante, con nivel de riesgo alto y muy alto, lo que indica que estos niveles de estrés están asociados al síndrome de Burnout o de agotamiento laboral (Niveles de estrés alto y muy alto por un tiempo prologando), con consecuencias que puede afectar a nivel personal y organizacional, teniendo en cuenta que la carga laboral y exigencias del cargo que contribuyen al aumento de los factores de estrés y que puede ser una sintomatología o enfermedad derivada del estrés de origen laboral.

Los resultados obtenidos son confiables y son de gran ayuda para poder intervenir y realizar un plan de mejora que ayude a mitigar los niveles de riesgo.

De acuerdo a la forma A, se evidencia en la dimensión del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo alto, la dimensión del dominio control sobre el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio, la dimensión del dominio demandas del trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio, dimensión del dominio recompensa se encuentra en un nivel de riesgo alto.

En la forma forma B, se evidencia la dimensión del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo alto, la dimensión del dominio control sobre el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio y alto, la dimensión del dominio demandas del trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio y alto, dimensión del dominio recompensa se encuentra en un nivel de riesgo alto.

También se tuvieron en cuenta los dominios tipo A y B con sus respectivos puntajes y niveles de riesgos.

Desde lo establecido en la Guía Técnica general de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, así:

Intervenir con un sistema vigilancia epidemiológica en donde se debe identificar y evaluar el factor de riesgo para definir las áreas críticas.

Vigilar la presencia ambiental del factor del riesgo y su efecto en la salud de los empleados, se debe fomentar de autocuidado y prevención en temas de salud.

Prevención y promoción para cuidar la calidad de vida de los empleados y que no se afecten por enfermedades profesionales que pueden bajar la productividad acompañada de un nivel alto y medio de estrés que podría ser perjudiciales tanto para el trabajador como para la empresa.

Actividades donde se involucre la salud de los empleados como: Hábitos de vida saludable como una dieta equilibrada, actividad física, dormir 8 horas, dejar de beber y fumar, pausas activas, entre otras.

Es fundamental que las áreas directivas se comprometan y en encaminen sus esfuerzos desde los diferentes actores generando actividades específicas y unificadas al mismo objetivo.

Se sugiere que todas las actividades y acciones se hagan a todo el personal, así mismo la compañía debe asegurar el cumplimiento para poder ver resultados.

Es necesario implementar estrategias de intervención en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores para mejorar su calidad de vida.

12. Referencias

Comité mixto OIT- OMS. (1984). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Ginebra: OIT/OMS.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1999). NTP: 443 Factores Psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

Ministerio del Trabajo. (2013). Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Bogotá D.C.:

Ministerio del Trabajo. Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos de Trabajo Saludable: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Ginebra: Ediciones de la OMS.

Organización Mundial de la Salud OMS (2018). Salud mental en el lugar de trabajo.

Recuperado el día 1 abril de 2018 de: http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Alonso y Cifre Teletrabajo Y Salud: Un Nuevo Reto Para La Psicología, Papeles del Psicólogo, 2002. n° 83, pp. 55-61

Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. Gaceta Sanitaria, 16 (6), 459-461.

(Artículo 2, Ley 1221 de 2008):

Blanch, J.M. (2014). Calidad de Vida Laboral en hospitales y universidades mercantilizados. Papeles del Psicólogo, 35(1), 4047.

Chaparro, Sergio, y Carolina Bernal. Trabajo digno y decente en Colombia. Bogotá: Procuraduría General de la Nación, 2009.

(Fundación Galatea, OMC, *s, f*) La salud del MIR. Guía para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales. Disponible en: <http://www.fgalatea.org/Upload/Documents/6/66.pdf>

Galluser, Lía Pamela Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral: El caso de la Teletraducción en Rosario, tesis citada en www.caminandoutopias.org.ar

(Gareca *et al*, 2007). Gareca, Mariana; Verdugo, Rocío; Briones, José Luis y Vera, Aldo. Salud ocupacional y teletrabajo. Ciencia & Trabajo, año 9, número 25, julio/septiembre 2007.

[Www. ciencia y trabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

(Libro Blanco, 2017) Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo. LIBRO BLANCO. EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA Versión 3.0. (2017)

Min TIC. Libro blanco, el ABC del trabajo. Bogotá: Colombia digital, 2012.

(Morales, Romanik. 2011) Gabriela Morales Varas, Katy Romanik Foncea. "Una mirada a la figura del teletrabajo". Informe de Actualidad Laboral N°1. Noviembre 2011.

Physician Health Services, Inc. Massachusetts. Disponible en:

http://www.massmed.org/Content/NavigationMenu6/HelpingYourselforaColleague/Signs_of_Concern_PH.htm

Romanik Fonseca, Katy, y Gabriela Morales Varas. Una mirada a la figura del Teletrabajo. Santiago de Chile: Gráfica Metropolitana, 2011.

Tetrick, L.E. & J.C. Quick (2003). Prevention at Work: Public Health in Occupational Settings. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), Handbook of Occupational Psychology. Washington: American Psychological Association.

Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Colombia: Pearson

Antonio, C. S. (2012). *Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: Marcmb, S.A.

Berzbach, F. (2013). *Psicología para creativos*. Barcelona : Gustavo Gili.

Herrera Vergara, J. R., Valdes Sanchez, G. G., Jaramillo Jassir, I. D., & Arias Perez, A. M. (2009). El Derecho del trabajo y de la Seguridad Social Discusiones y Debates. Bogota D.C: Universidad del Rosario.

Ministerio del Trabajo. (s.f.). Guia Tecnica para la Prevencion y Actuacion en Seguridad y Salud en Situaciones de Riesgo en el Teletrabajo. Colombia .

Ministerio de la Protección Social, (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social.

BARBOSA, M et al., Propuesta de intervención en las condiciones de la tarea y la organización del trabajo en empresas de fabricación de baterías ácidas afiliadas al ISS en Santafé de Bogotá. Tesis de Especialización en Salud Ocupacional, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional, 1995

CARO, M., et al. Identificación de los factores de riesgos psicosociales asociados a la Salud Ocupacional, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología, Tesis de grado, 1991.

COMITE MIXTO OIT-OMS. Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. México, Alfa Omega, 1992.

GUERRERO JUAN. Estrés laboral en Colombia: rasgos actuales y perspectivas de intervención. Bogotá, Universidad Nacional. 1991.

IVANCEVICH J., MICHAEL T. Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. México

Trillas, 1989. ISS. CASO. Centro de Atención de Salud Ocupacional. Bogotá, 1994.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL; Legislación de Riesgos

Profesionales. Bogotá 1.994

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. UNIVERSIDAD JAVERIANA.

Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial. Mayo

1996

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA Y SALUD MENTAL - FACULTAD DE MEDICINA. A propósito de un análisis secundario de la encuesta Nacional de Salud Mental y consumo de sustancias psicoactivas, Colombia 1.993 -

División de Comportamiento Humano - Ministerio de Salud. Bogotá, Octubre de 1.995.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.

Bateria Diagnostica de Riesgo Psicosocial. Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Julio de 2010.

13. Anexos

13.1. Anexo 1 ficha técnica de la batería de Riesgos Psicosociales

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Intralaboral y Extralaboral).
Autores	Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Laborales.
Fecha de Publicación de la Batería	Julio de 2010.
Instrumentos que componen la batería	<p>Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</p> <p>Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.</p> <p>Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</p> <p>Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</p> <p>Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).</p>
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería.

Objetivo de la Batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
	Identificar datos socio - demográficos y ocupacionales de los trabajadores.
Alcance	Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Fuente: Manual I, de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010)

13.2. Anexo 2. Registro fotográfico de aplicación de la batería