

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORAL EXTRALABORAL E
INDIVIDUAL EN LOS TRABAJADORES DEL LABORATORIO CLINICO MARLY
DANIEL GAMBOA CIA Y LTDA

Liceth Acuña Cardona
Karen Huertas Angarita

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGO LABORAL SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA, COLOMBIA

AÑO 2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORAL EXTRALABORAL E
INDIVIDUAL EN LOS TRABAJADORES DEL LABORATORIO CLINICO MARLY
DANIEL GAMBOA CIA Y LTDA

Liceth Acuña Cardona
Karen Huertas Angarita

Director:

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGO LABORAL SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA, COLOMBIA

2018

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la doctora Luz Emilia Rincón por su gran apoyo incondicional y dejarnos realizar este proyecto en el Laboratorio clínico marly Daniel Gamboa Cía. Y Ltda., a los empleados del laboratorio, por querer ser parte de este proyecto y tener la disposición de ayudarnos, a los asesores y profesores de la especialización por encaminarnos y proyectarnos hasta este punto culminante que es una meta más en nuestras vidas.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la doctora María Lucia Pineda por su gran apoyo y compromiso hacia este proyecto y habernos animado a llevar a cabo la realización de este proyecto, pues hay ocasiones en los cuales interfieren diversos factores que los dilatan en el tiempo, pero sin su apoyo incondicional y sus consejos en este trabajo, no hubiese podido hacerse realidad.

Agradezco de igual forma a nosotras mismas por ser ese apoyo y compañía en la elaboración y desarrollo de este proyecto.

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios, nuestros hijos que son la luz, principal y mayor motivación en nuestras vidas, quien nos inspira a salir adelante y ser cada día mejor.

A nuestros padres y demás miembros de la familia por ser esa guía para seguir adelante y cumplir nuestras metas y objetivos.

Índice

Resumen	7
Introducción	8
1: Planteamiento del Problema y Descripción del problema	10
1.1.1 Pregunta de investigación	10
1.2 Objetivos del estudio	11
1.2.1 Objetivo General	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Justificación y alcance.....	12
2. Antecedentes y/o Estado del arte	14
2.1 Estado del arte	14
2.2 Marco teórico	20
3. Metodología.....	42
3.1 Tipo de estudio	42
3.1.1 Alcance o tipo de investigación.....	42
3.1.2 Temporalidad del proyecto.....	43
3.2 Población y muestra	43
3.3 Instrumentos	43
3.4 Procedimientos	45

4. Resultados	50
4.1 Análisis del instrumento aplicado y resultados de tablas	50
5. Aspectos técnicos	55
5.1 cronograma.....	55
5.2 Presupuesto y recursos disponibles (materiales, institucionales y financieros).....	56
6. Plan de mejoramiento	57
7. Conclusiones y recomendaciones	63
7.1 Conclusiones.....	63
7.2 Recomendaciones.....	64
Referencias bibliográficas	65
Anexos	68

Listas Especiales

Índice de Anexos		Pág.
Contenido	Consentimiento informado.....	68
	Formato Forma B.....	
	Formato extralaboral.....	
	Formato de stress.....	

Índice de Tablas

Contenido		Pág.
Tabla: numero 1.....		50
Tabla: numero 2		51
Tabla: numero 3 y 4		52
Tabla: numero 5.....		53
Tabla: numero 6		54

Tema: Factores De Riesgos Psicosociales

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORAL EXTRALABORAL E INDIVIDUAL EN LOS TRABAJADORES DEL LABORATORIO CLINICO MARLY DANIEL GAMBOA CIA Y LTDA

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto consiste en identificar los factores de riesgo psicosociales intralaboral extralaboral e individual del Laboratorio clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda., a partir de la implementación de la Batería de Riesgo Psicosocial. Dicha batería permite realizar un diagnóstico enfocado que permita conocer las circunstancias actuales de los empleados en términos laborales.

El capital humano puede presentar ciertos tipos de comportamientos tales como: Deserción laboral, enfermedades psicosomáticas o físicas, relaciones interpersonales que no son asertivas, bajo rendimiento laboral. Estos factores constituyen un riesgo cuando “bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico” en el medio laboral (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo).

En este sentido, es pertinente realizar un análisis y evaluación de los riesgos psicosociales aplicando la Batería de Riesgo Psicosocial en el “Laboratorio clínico marly Daniel gamboa Cía. y Ltda.”, ya que esta es una entidad prestadora de servicios de toma y procesamiento de muestras biológicas humanas, donde se maneja contratos con medicina prepagada y particulares, los cuales son usuarios exigentes y con poca tolerancia, sin embargo, presenta una amplio historial de calidad y gestiones propias de la empresa por lo que sería un valioso aporte para la institución. Además, el Ministerio de Trabajo en su resolución 2646 indica la importancia de la identificación, evaluación, intervención y seguimiento a las medidas de intervención planteadas para los factores de riesgo psicosociales.

Introducción

Los factores de riesgo psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales comprenden aspectos que afectan al ser humano en el desarrollo de sus actividades como ser activo en una sociedad. Estos factores comprenden cada una de las interacciones en el trabajo, el medio en que se desarrolla, la satisfacción en el trabajo y condiciones que brinda la organización al trabajador, siendo estos vínculos determinantes en la salud y bienestar del ser humano como también los factores de riesgo propios como situaciones personales, capacidades, necesidades y cultura en la cual se relaciona.

Psicológica y socialmente influyen en gran manera tales dimensiones en el desempeño laboral y calidad de vida del trabajador. Estos factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012). En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. (Gil-Monte, 2009)

Según la resolución 2646 del 2008 se aprueba la batería como herramienta utilizada para evaluar los riesgos psicosociales en la cual se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, prevención, evaluación, intervención y monitoreo constante de cada factor predisponente a riesgo psicosocial en el trabajo, facilitando el diagnóstico y determinación de origen en cada una de las patologías resultantes al stress ocupacional.

Laboratorio clínico marly Daniel gamboa Cía. y Ltda. en su labor al garantizar la salud y protección al trabajador debe contar con la herramienta capaz de proveer la salud física y psicológica dentro de la organización, para ello es de gran importancia la implementación de la batería de riesgo psicosocial, teniendo como objetivo de ofrecer mejor calidad de vida, condiciones de salud y bienestar laboral permitiendo diseñar y ejecutar planes de acción que contribuyen el desarrollo humano, productividad, competitividad acobijados bajo procesos de evaluación, promoción, prevención dentro de la organización y gestión del SG-SST.



Para el presente estudio se tuvo como prioridad el identificar la influencia de los riesgos psicosociales en cada uno de los procesos desarrollados en recursos humanos y las problemáticas que puede presentar el personal del Laboratorio clínico marly Daniel gamboa Cía. y Ltda. , como lo es el error en el procesamiento de muestras clínicas, adherencia al turno, incapacidades y relaciones interpersonales. A partir de este estudio de tipo hermenéutico interpretativo , se permite identificar, analizar e interpretar, los resultados con mayor índice de cronicidad obtenidos, permitiendo así diseñar una propuesta de mejora.

1. Planteamiento y descripción del problema:

El tópico de los Factores de riesgos psicosociales tiene una amplia literatura y estudios que evidencian cómo en los ámbitos laborales de los empleados están expuestos a una serie de factores de riesgos psicosociales que dificultan las actividades cotidianas en el desempeño dentro de las organizaciones.

Investigaciones realizadas en los últimos años demuestran la importancia del estudio de los factores de riesgos psicosociales en ambientes laborales en diversos lugares del mundo tales como Márquez y Zambrano (2013) quienes indican que, según el Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España: “los factores de riesgos psicosociales deben considerarse como un factor primario para la salud y la seguridad social” (pág 39). Dicho estudio midió los factores de riesgos psicosociales en una empresa del sector de producción metalmeccánico en Venezuela (37) personas. También, Aranda y Pando elaboraron un estudio en donde se buscaba determinar la presencia de factores psicolaborales negativos y su relación con el desarrollo de patologías en una muestra de 163 médicos de un hospital en Guadalajara (México). Otra investigación, llevada a cabo por Streud (2013) en Noruega se planteó como objetivo identificar factores psicolaborales y mecánicos relacionados con el trabajo que contribuyen al riesgo de discapacidad laboral. Dicho estudio arrojó que el riesgo incrementa con la edad, sobre todo en las mujeres.

En Colombia también se han realizado que enriquecen el estudio y nos dan un panorama mucho más cercano a la realidad que se pretende abordar, en Cartagena, Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero (2011) midieron riesgos psicosociales a 170 médicos, esto arrojó datos que muestran las condiciones de desfavorabilidad para los médicos de estratos altos a comparación de los más bajos en términos de exigencias psicológicas.

A partir de la revisión teórica y empírica que se han desarrollado sobre los factores de riesgos psicosociales que se dan en el sector de salud laboral, se ha definido como problema de investigación:

1.1.1 Pregunta de Investigación:

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales intralaboral extralaboral e individual que afectan a el Laboratorio clínico marly Daniel gamboa Cía. y Ltda.?

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.2.1 Objetivos Generales:

Diseñar una propuesta de mejoramiento que permita mitigar los factores de riesgos psicosocial, según los hallazgos obtenidos.

1.2.2 Objetivos específicos:

- ❖ Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual a los que se encuentran expuestos los empleados del Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda.

- ❖ Categorizar según la tabla de clasificación cada uno de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaboral e individual se encuentran en los empleados del Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda.

- ❖ Identificar las variables críticas según resultados de los factores psicosociales mencionados, que son reincidentes, en las cuales se apoyara la implementación de una propuesta de mejora.

1.3 Justificación y alcance

El desarrollo de la sociedad impone retos en las formas de afrontar aquellas situaciones que afectan el desempeño de los empleados de las empresas con los factores de riesgos psicosociales que son cada vez más complejos y emergentes dados por las políticas laborales que consolidan el contexto actual. Este es un proyecto de investigación que es relevante y de gran importancia debido a que enfatiza en los factores de riesgos psicosociales intralaboral, extralaboral e individual lo que nos permite tener una aproximación con la realidad de dichos factores y de hacer un análisis de la información y lograr conocer las circunstancias laborales que nos ayuden a plantear nuevas estrategias de promoción e intervención para fortalecer la calidad de vida y gestión del trabajo a través de aportes de bases científicas e investigación y el entendimiento de los factores de riesgo psicosociales en el Laboratorio clínico.

Para la construcción del presente proyecto, cabe resaltar que en el Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda., no se ha realizado un estudio de factores de riesgos psicosocial de acuerdo como lo expide el decreto 2646 del 2008, lo que indica que los resultados y el plan de intervención serán relevantes y novedosos, luego de analizar dichos aspectos se procederá a las acciones de mejora para potencializar la organización, lo que influirá en las percepciones de los colaboradores frente a la gestión del trabajo, permitiendo dar recomendaciones generales que conlleven a la formulación de un plan de acción por parte de la empresa, y es precisamente aquí donde enmarcamos la importancia de la investigación donde se pretende identificar por primera vez en la institución, los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los empleados del Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda.

Se observa una problemática dentro el Laboratorio clínico marly Daniel gamboa Cía. y Ltda., emergiendo una disfuncionalidad en las relaciones interpersonales entre los empleados, además de frecuentes sintomatologías de tensiones por carga laboral, desgaste mental, y dolores en ciertas partes del cuerpo que podría estar afectando el desempeño laboral por lo cual, se escoge la población de las auxiliares de Laboratorio clínico, debido a que son las que más presentan esta problemática lo que podría estar trayendo mayores consecuencias en la salud en un futuro.

Por ello, la intervención para disminuir los factores de riesgo psicosociales intralaboral, extralaboral e individual debe responder a dichas necesidades, abarcando interdisciplinariamente las posibilidades de la calidad de vida de los empleados del Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda. y mejorando el desempeño en sus actividades cotidianas.

El trabajo debe fomentar condiciones laborales, que no sólo favorezcan el cuidado de la salud, sino que propicien el desarrollo óptimo de los trabajadores desde la perspectiva psicosocial, asimismo implica un compromiso social. A nivel investigativo/acción (Borda, 1981), resulta fundamental seguir encontrando contextos que permitan por en práctica las teorías asociadas, que integren los estudios y propiciar en la práctica que permitan el desarrollo integral.

2. Antecedentes y/o Estado del Arte.

2.1 Estado del arte:

En la actualidad los investigadores sobre los factores psicosociales de riesgo y la salud en el trabajo han abandonado los modelos exclusivamente organizacionales para explicar la Salud Laboral, asumiendo que existen numerosas variables de distinta índole que pueden influir en el proceso. En este sentido, la investigación sobre estrés laboral ha mostrado que existen diferencias personales en la vivencia del estrés, y que no todas las personas se ven determinadas de igual forma por los factores psicosociales de estrés laboral (Kahn y Byosiere, 1992). Del mismo modo, se ha observado que ciertas características personales pueden moderar o mediar la relación entre los estresores organizacionales y las consecuencias asociadas (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2007). En concreto, una determinada variable de personalidad puede ejercer un papel moderador o mediador incidiendo en: (1) la relación entre los antecedentes y las situaciones estresantes en el trabajo, y (2) las consecuencias derivadas de la vivencia de dichas situaciones. Existen múltiples investigaciones que desde distintos enfoques han abordado el tema de los factores de Riesgo psicosociales, estos estudios son enfocados en áreas de la salud, académicos, administrativos y de servicios. Es importante entonces hacer mención a algunas consideraciones y aportes de estos estudios en plano internacional, nacional, regional como un punto de partida para el presente trabajo.

En relación con lo anterior se encuentra:

Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería:

El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a una muestra de 100 trabajadores. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. Se discuten las implicaciones del estudio para futuras investigaciones e intervenciones organizacionales.

GOMEZ ROJAS, Paola; HERNANDEZ GUERRERO, Julia y MENDEZ CAMPOS, María Doris. Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Cienc Trab.* [online]. 2014, vol.16, n.49 [citado 2017-10-04], pp.9-16

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS DE PRODUCCION DEL SUROCCIDENTE COLOMBIANO, UNA VISION DESDE LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Ana María Castillo Bazante: Psicóloga. Maestría en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales. e-mail: anamariacastillobazante@hotmail.com

Este es un proyecto de investigación enmarcado dentro del macro proyecto Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Algunas Empresas de Producción del Centro Occidente de Colombia, cuyo sentido se deriva de la importancia de caracterizar los factores intralaborales y extralaborales de riesgo psicosocial en dichas empresas, al igual que determinar algunos factores de relación con el estrés laboral, e interpretar el sentido que los trabajadores dan a los factores de riesgo psicosocial y a su relación con el estrés en su ambiente de trabajo. El proyecto se centra como ya se había puntualizado en la evaluación de los factores psicosociales de riesgo, no solo para la prevención de los mismos sino para otorgar alternativas de solución que impacten positivamente al sector empresarial y que aporten desde el interés de la gerencia del Talento Humano y desde todo el abordaje propuesto con los sistemas ya consolidados como la Batería de Riesgos psicosociales, al mejoramiento de las organizaciones y de sus colaboradores.

"Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales" Sandra Milena Peláez Arcila Susana Cuellar García Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias sociales y humanas. Programa Especialización Gerencia del talento humano Manizales, Colombia. 2014

presente investigación apunta a la identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, a los que se exponen los trabajadores de la fundación Sofía de la ciudad de Manizales y cuenta con la participación de dos estudiantes de la especialización en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales. Después de esta identificación y con base en los resultados, se hará una propuesta de intervención basadas principalmente en ampliar las capacidades y la participación de los colaboradores; los principios básicos serían optimizar las exigencias, aumentar el control del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, potenciar la participación activa, mejorar el desarrollo de capacidades y el aprendizaje.

Se pudo establecer que los resultados obtenidos a través de la batería dentro de los Factores Psicosociales intra laborales y del estrés aplicada al 100% de los empleados de la Fundación Sofía, que el nivel de riesgo es MEDIO; las puntuaciones de las dimensiones DEMANDAS EN EL TRABAJO forma A y forma B es Medio y Muy Alto, respectivamente.

Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa cootransurb de la ciudad de cartagena, para proponer estrategias de intervención al area de salud ocupacional y rr.hh. nohemí álvarez berrio berthha murcia parra luz ney urieles nieto universidad tecnológica de bolívar programa de ingeniería industrial especialización en gerencia del talento humano cartagena d.t.c 2010

Los factores de riesgo psicosocial identificados deben ser intervenidos de acuerdo a la prioridad de intervención especificada y la fuente que los genera, se observa que la principal fuente generadora de los factores de riesgo psicosocial es la Gestión de Personal (relacionadas con la estructura de la organización), con el 70% de los factores de riesgo identificados, el restante 30% tiene su fuente en los Contenido de la Tarea y Organización del Tiempo de Trabajo (relacionadas con las características laborales); es por ello que los acciones de intervención del programa de gestión se deben centrar en los aspectos específicos de la Gestión de Personal. Las personas encuestadas categorizan los factores presentes en esta área en un nivel Medio, un 31% los valora como de Alto y un 6% los valora como Bajo riesgo lo que permite inferir que la intervención a este nivel debe realizarse de manera urgente lo antes posible.

Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en colombia y españa, durante el período 2002 - 2012 andrea del pilar beltrán cabrejo directora del trabajo merlín patricia grueso hinestroza javier leonardo gonzález rodríguez universidad del rosario escuela de administración maestría en administración en salud bogotá d.c. 2014

Se trata de un estudio documental, realizado por medio, de una revisión de literatura en las bases de datos y posterior selección, clasificación, consolidación, sistematización y análisis de los estudios de investigación encontrados, los cuales, analizaban aspectos relacionados con los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador en Colombia y España, durante el período 2002-2012. Resultados. En la revisión documental se evidenció que los estudios referentes a los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador, representa un importante y permanente reto para las organizaciones. De la misma manera, se destacan los avances que sobre dicha relación presenta España, pues, en Colombia, aun los estudios siguen direccionados hacia los factores de riesgo o perjudiciales, más que hacia factores protectores o de bienestar, generadores de un efecto benéfico en los trabajadores y por ende en la organización.

Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 29, núm. 4, diciembre, 2011, pp. 380-391 Universidad de Antioquia .png, Colombia

Objetivo: realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Metodología: se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. Resultados: se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales.

MORENO JIMENEZ, Bernardo. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* [online]. 2011, vol.57, suppl.1 [citado 2017-10-04], pp.4-19.

Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión

El objetivo del presente escrito se centra en describir los principales temas de la investigación producida en Colombia desde 2004 sobre los factores psicosociales laborales. Se realizó una revisión de 52 artículos teóricos y empíricos mediante las bases de datos EBSCO, Proquest, PubMed, Scielo y Science Direct. Los resultados señalan la preponderancia del abordaje de los factores intralaborales en general, y el acoso laboral y síndrome de Burnout en particular, la falta de investigaciones de factores psicosociales extralaborales e individuales, el enfoque centrado en determinar los efectos en el bienestar de los trabajadores, la omisión sobre los efectos en la productividad y economía, así como la no evidencia de estudios sobre intervención de los factores psicosociales en general. Se concluye que aún hay varios temas importantes, contemplados en la resolución 2646, todavía no abordados. Como limitación se evidencia la necesidad de revisar fuentes adicionales de información para generalizar las conclusiones

Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010* Artículo de investigación realizado por docentes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Psicología. Investigadoras del Grupo de Investigación Salud, Trabajo y Calidad de Vida:

El objetivo de este estudio fue describir la producción científica publicada sobre riesgo psicosocial laboral, en las bases de datos ProQuest y PsycArticles, durante los años 2000 a 2010. Para la recolección de información se elaboró una rejilla con indicadores bibliométricos, clasificados en tres categorías: bibliométricas, metodológicas, y teóricas de los artículos publicados. Se identificaron y analizaron 133 artículos científicos sobre riesgo psicosocial laboral, identificando que el año de mayor producción, fue el 2000 y 2005, con 20 y 19 artículos publicados respectivamente, el 30,8% de los estudios se realizaron en Estados Unidos, la revista Journal of Occupational Health Psychology, reporta el mayor número de artículos (18%), el 90,6% de los autores pertenecen a la categoría de transeúntes, el 91,7% de los artículos son de carácter empírico, con un diseño transeccional (65,4%), los cuestionarios son los más utilizados para evaluar el riesgo (52,6%), y el modelo teórico demanda control, es el más referido en las publicaciones (39,8%).

Con relación a las características teóricas de los artículos publicados, y desde el punto de vista de los modelos teóricos que se plantean en los diferentes artículos, se observa que el 39,8% refiere el modelo teórico de demanda-control, y el 2,3% retoma este modelo y consideran la variable apoyo social, planteada por Jhonson y Hall (1988). Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (s. f.), el modelo demanda-control-apoyo social fue desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los años ochenta, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud. Este



modelo teórico se destaca por las evidencias empíricas que lo respaldan; el modelo de tensión laboral o demanda-control de Karasek ha sido utilizado en investigaciones, en su gran mayoría en países desarrollados (Estados Unidos y algunos países europeos), por lo que se necesitan más estudios representativos con estos modelos en Latinoamérica, pues siguen siendo insuficientes. En Colombia existen algunos estudios con el modelo demanda-control en diferentes poblaciones, que demuestran su validez y la relación con indicadores de salud (Gómez, 2008).

2.2 Marco teórico

El comienzo más formal de la preocupación por los factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

El concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando se empieza hablar de ellos; uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. En el documento, publicado originalmente en 1984, desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad se comienza por reconocer que “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3).

Cerca de la década de los años 1970 se comienza alertar sobre la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980

cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores psicosociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores. Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo” y a partir de la tercera encuesta incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones. La serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales. En la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que

contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial, además se comienza a decir que los factores de riesgo psicosocial tienen características propias como:

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

Otro documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

De la definición de los conceptos de factores de riesgo psicosocial se consideran entre la más importante y que se acerca a la realidad porque nos ayuda a recoger la problemática global encontramos las siguientes:

Se propone como definición “Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3) La OIT define como factor de riesgo psicosocial aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). Aquí se muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa.

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones organizacionales (Mintzberg,1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los

trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Toro, Londoño, Sanín & Valencia (2010), definen a los factores de riesgo psicosocial, como aquella condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, empresarial, socio-económico o personal, con la que se encuentra relacionado una persona y que puede afectar de manera positiva o negativamente, la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo individual o colectivo, es decir, los efectos positivos o negativos organizacionales que ejercen los factores psicosociales, pueden impactar no solo al trabajador como un individuo sino a la organización misma representada por su colectividad.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 1997) definió a los factores de riesgo psicosociales como las condiciones que se encuentran en el entorno laboral y que están asociadas de manera directa con la organización, el contenido y la manera como se llevara a cabo la tarea, y que cuentan con la capacidad para afectar tanto el bienestar como la salud del trabajador desde lo (físico, psíquico o social), así como el desarrollo del trabajo mismo.

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial son factores existentes que ponen en riesgo la salud de los trabajadores, los cuales poseen características que dificultan tratarlos, evaluarlos y por tanto controlarlos. Dentro de algunas de las características importantes se encuentran: pueden afectar a otros riesgos, se dificulta precisarlos, modificarlos e intervenirlos, son moderados por otros factores, entre otros (Moreno, 2011).

Desde las condiciones del entorno en las que se desarrolla el trabajador, Salcedo (2011) define a los factores de riesgo psicosocial, como aquellas condiciones en las que interactúa el individuo cuando las demandas y características del trabajo, no se adaptan a las expectativas, necesidades o capacidades propias del trabajador, con las cuales, pueden aparecer un número de efectos que alteran perjudicialmente la salud del trabajador, entre

los que se encuentran: la insatisfacción laboral e inconvenientes en las relaciones de trabajo.

En este contexto, el Ministerio de Protección Social (2008), refirió que los factores de riesgo psicosocial comprenden aquellos aspectos intralaborales o dentro de la organización, extralaborales o fuera de la organización y condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales en una interrelación dinámica, a través de percepciones y experiencias, cuentan con la capacidad de influir en la salud y el desempeño de las personas. Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral. En definitiva y en relación con lo mencionado, se define a los factores de riesgo psicosociales como todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del trabajo (intralaboral), fuera del mismo (extralaboral) y las condiciones intrínsecas del trabajador (individuales), lo que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional vs. las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y cultura, entre otros; los cuales pueden impactar la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral, de manera positiva (protector) o negativa (riesgo), afectando no solo al trabajador sino a la misma organización.

En lo referente al tiempo de exposición, intensidad, interacciones, percepciones y experiencias y su relación con los factores de riesgo psicosocial, el Ministerio de Protección Social (2008), definió a estos factores “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que bajo una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas” (Ministerio de Protección Social, 2008, p.2).

Las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización, el neoliberalismo y otras presiones sociales, han provocado la aparición de

nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, adicionales a los riesgos tradicionales de tipo traumático, que han sido tan estudiados y normalizados a través de medidas preventivas y correctivas asociadas a los riesgos profesionales. Los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización del trabajo, afectan profundamente al individuo por su grado de impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, pero, paradójicamente, han sido poco considerados a lo largo de los años por empresarios y el mismo Estado, que apenas desde el año 2008 con la resolución 2646, legisló al respecto en Colombia.(moreno Jiménez)

Por lo que en el año 2008 se crea la Resolución 2646 que resuelve: el objeto, ámbito de aplicación y definiciones; identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos; intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, así como también, la determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. en donde se hace mención a todos los factores intralaborales, extralaborales e individuales, que se encuentran presentes en el momento de llevar a cabo una labor enfocada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos y que deberán ser identificados, intervenidos y evaluados.

Dentro de los factores intralaborales, explícitos en la Resolución 2646 del 2008, se encuentra: la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, del medio ambiente de trabajo, la interfase persona – tarea, la jornada de trabajo, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores, el número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (Resolución 2646, 2008, p.3).

Por otra parte, dentro de los factores extralaborales descritos en la Resolución 2646 del 2008, se hace mención a la utilización del tiempo libre, la pertenencia a redes de apoyo social, las características de la vivienda y el acceso a los servicios de salud.

En la descripción de los factores individuales, mencionados en la Resolución 2646 del 2008 se encuentra: La información sociodemográfica actualizada, las condiciones de salud, las características de personalidad y estilos de afrontamiento (Resolución 2646, 2008, p.3).

A partir de la definición de los factores de riesgo psicosocial que son las características de las condiciones de trabajo y de la organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud de trabajador como la del desarrollo de su trabajo, y la definición de sus dimensiones o variables que influyen, que son aquellas características aptas para ser medidas en una organización y que intervienen en la percepción de los individuos y el comportamiento humano que se presentan, en la Resolución 2646 de 2008 con la cual se comienza a construir una batería de riesgo psicosocial con el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana (Villalobos 2005), en convenio con el Ministerio de la Protección Social de Colombia que analiza la respuesta de estrés en el trabajo como enfermedad profesional y acuña una definición conceptual además un protocolo para la determinación de las patologías derivadas del estrés en el trabajo. En el año 2010 se publica en Colombia la primera batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, a cargo de la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social (Ministerio de Protección Social, 2010). Este último recomienda la aplicación de la batería de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial en las organizaciones colombianas, dado que su construcción y validación en Colombia se hizo conforme a los lineamientos técnicos prescritos en la política pública (Resolución 2646 de 2008) y con base en los criterios científicos internacionales para la construcción y el establecimiento de cualidades paramétricas para pruebas psicológicas.

La batería de riesgo psicosocial está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre las condiciones intralaborales, extralaborales, e individuales (demográficas y ocupacionales) la batería adicionalmente incluye la última versión del

cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son: a. Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador). b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo. f. Guía para entrevistas semi estructuradas. g. Guía para grupos focales. h. Cuestionario para la evaluación del estrés. Cada uno de estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

El modelo de análisis de riesgos psicosociales

La construcción del instrumento partió de la definición de riesgos psicosociales que presenta la resolución 2646 de 2008 cuyo texto es:

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales, externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

• **Condiciones Intralaborales.** Son entendidas como aquellas características del trabajo, y de su organización que influyen la salud y el bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social Karasek, Theorel (1990) y Jhonson del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrits (1996 y 2008) y del modelo dinámico, de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos se identifican cuatro

dominios que actúan como posibles fuentes de riesgos (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgos psicosociales.

Los dominios considerados son las demandas de trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

- **Demandas del trabajo:** Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, como cuantitativas, cognitiva o mental, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- **Control sobre el trabajo:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización. La iniciativa y la autonomía el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- **Liderazgo y relaciones sociales:** 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.
- **Recompensa:** Trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.
- **Condiciones Extralaborales:** Comprende 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 que son tenidas en cuenta son: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, situaciones económicas del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo.

• **Condiciones Individuales:** Las condiciones individuales aluden una serie de características propias de cada trabajador o características socio demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio económica), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Adicionalmente se cuenta con una información ocupacional, como Lugar actual del trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo), antigüedad en el cargo actual, departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas, y modalidad de pago.

El estrés laboral:

El estrés se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.

Según el creador del concepto biológico de estrés (Selye, 1936), es el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a casi cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia; dicho de otro modo, los caracteres estereotípicos e inespecíficos de la reacción del organismo a todo tipo de estresores. Otro modo de describir el fenómeno del “estrés” es recurrir a la referencia de Selye (1971) a la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste. Es como revolucionar el motor o pisar el acelerador, preparar al organismo para la acción, para una actividad muscular o de otro tipo.

Según la Health and Safety Comisión (HSC) británica (1999), “el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”.

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que

se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”.

El estrés relacionado con el trabajo se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Cano V. 2002).

Factores relacionados con el entorno del trabajo

Las condiciones ambientales:

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentales, los agentes físicos (ambiente lumínico- nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc), los agentes químicos, (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificulta la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias, aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio (INSHT, 2001^a). En ocasiones puede darse una adaptación en el ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento.

Con El Diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya

que en correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no solo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga. Lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo que en los últimos años ha ido cambiando desde la configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacia una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de los otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de la primera a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permite una mayor flexibilidad, aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo:

Pausas y descansos:

Una adecuada organización, planificación y distribución del tiempo del trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno. La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico), la fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable, de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para la concentrarse y, en general falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución de tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado, la existencia de las pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), (INSHT, 2001^a) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales rendimiento y la fatiga (INSHT,2002).

Horario de trabajo:

En muchas de las empresas se ha ido fijando un periodo laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes, y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que pueden ser decididos libremente por los trabajadores.

Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organizaciones que tenga la empresa. El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral. Además, se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibles sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable, que aquellos que en horarios de trabajo más rígidos (Grzywacz, Casey y Jones, 2007).

Trabajo a turnos y nocturno:

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le coloca fuera de las pautas de la vida familiar y social, todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolera bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno.

Funciones y tareas:

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo. Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, sin saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuyen al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSTH, 1996^a) mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

Ritmo de trabajo:

El ritmo de trabajo se trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por: plazos ajustados, la exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, la velocidad automática de una máquina, competitividad entre los compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un periodo de tiempo dado.

Monotonía:

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT). En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además, el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

Autonomía:

Es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las consecuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinado el orden y la forma de realizar las tareas. Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

Carga mental:

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSTH,2002). De manera que la carga de trabajo tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga física:

Es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular físico, que si se sobrepasan los límites del trabajador pueden producir la fatiga física.

La carga mental:

Del trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (INSHT, 2002)

La infra carga laboral:

Tanto cuantitativa, como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa (INSHT, 2001^a).

La sobrecarga laboral:

Tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT,2001^a), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado exceso de cansancio y/o muerte.

Formación:

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido tanto más rico suele ser en el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSTH 2001^a).

Responsabilidad:

La descomposición entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel del control del trabajo pueden determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio, el nivel de responsabilidad de trabajador desde ser adecuado a la capacidad de este y a los recursos disponibles. Además, si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad, conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.

Desempeño: El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan el personal focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiro y Gonzales-Roma1991).

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quien desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo como de los demás.

Sobrecarga del rol:

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos etc.). Además, en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa.

Ambigüedad del rol: El trabajador con antigüedad del rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La

ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñarse su labor o bien estos no son adecuados.

Conflicto del rol:

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre si incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflictos entre los distintos roles individuales.

Comunicación en el trabajo:

La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

Comunicación formal:

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización.

Comunicación informal:

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

Estilos de mando: El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o

jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral. Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o laissez y el democrático o participativo.

Estilo autoritario o autocrático:

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

Estilo paternalista:

El que ejerce con ese estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco, valora, la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos indecisos e inseguros. Está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización.

Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer): este sentido de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los empleados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los empleados se autocontrolen.

Estilo democrático o participativo: el que ejerce con este sentido, en general, escucha y valora las opiniones de sus empleados, favoreciendo las iniciativas creadoras y sobre, todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

Participación en la toma de decisiones:

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

Relaciones interpersonales en el trabajo:

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los colaboradores con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.). Generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Condiciones de Empleo:

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción.

Desarrollo de la Carrera Profesional:

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral con base en una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

El contrato de trabajo lleva implícito un contrato psicológico que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y obligaciones para con la organización (Robison y Morrison, 1995).

Los efectos de los riesgos psicosociales:

Según las características de los factores de riesgo, la intensidad, la frecuencia de presentación y el potencial dañino de los mismos, se causan diversos efectos en el trabajador, así como:

Acomodación pasiva: ante el estímulo externo que no se percibe amenazante y no se genera tensión. Produce sin embargo empobrecimiento de las propias capacidades por falta de estímulos que impulsen el desarrollo, indiferencia ante los hechos cotidianos aislamiento, pérdida de interés por aprender y escasa participación en los asuntos que pueden afectar la propia vida.



Respuesta de estrés: con efectos en los niveles fisiológico, psicológico (cognoscitivo y emocional) y conductual, resultado del intento de adaptación a las demandas generadas por la interacción de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

3.0 Metodología:

Este proyecto tiene como objetivo la identificación de los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral, extralaboral e individual en la población trabajadora de un Laboratorio clínico. Con este fin se utilizará una herramienta que permitirá identificar dichos factores de riesgo, y con cuyo resultado se podrá obtener información necesaria que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos factores de riesgo.

3.1 Tipo de estudio

El estudio corresponde a un diseño hermenéutico interpretativo, ya que desde la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se obtendrán unos resultados que se interpretarán para así deducir diferentes variables del comportamiento de los trabajadores del *Laboratorio clínico marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda.* Este paradigma se escogió ya que permite el estudio de los significados de las acciones de la vida social de las personas, los cuales son necesarios para definir la posterior intervención.

3.1.1. Alcance o tipo de investigación

Es necesario además anotar que la metodología será aplicada con el fin de analizar el comportamiento colectivo de los trabajadores, permitiendo la confidencialidad de los resultados individuales, que están protegidos para ser utilizados por psicólogos Profesionales con la debida licencia vigente en Salud Ocupacional o por experto psicólogo mínimo con 100 horas de capacitación específica en factores de riesgo psicosocial y que ésta será utilizada únicamente con fines académicos y no para establecer PVE. Es además pertinente aclarar que para poder realizar el trabajo se debe obtener el consentimiento informado de los empleados.

Se ha escogido esta metodología basada en la epistemología de Heidegger, ya que la hermenéutica es la acción de interpretar textos y otra información escrita con el fin de inferir las variables de la conducta social e individual de las personas. Históricamente éste paradigma, hoy ampliamente utilizado en estudios de ciencias sociales, se utilizó para la interpretación de textos bíblicos, el cual he evolucionado a la interpretación de fenómenos o actos humanos de manera detallada y cuidadosa, permitiendo libertad sobre las interpretaciones de la conducta humana. Lo cual hace una diferencia con las otras metodologías que son más mecanicistas y no permiten una interpretación multicausal y cambiante.

3.2 Población y muestra

La muestra estadística es un número más pequeño de la población total correspondiente a los colaboradores del proceso de prestadores de servicios de salud 12 colaboradores, en donde se han presentado mayores dificultades en la adherencia a su turno y han generado conductas negativas considerables dentro de la organización cuyo génesis radica por desconocimiento de medidas de prevención y mitigación de riesgos, generando no solo riesgo potencial en la salud de los mismos si no también pérdidas económicas para la empresa, lo cual conlleva a plantear un análisis de vulnerabilidad organizacional que servirá de base para la propuesta de la implementación de la batería de riesgo psicosocial en el LABORATORIO CLINICO MARLY DANIEL GAMBOA CIA Y LTDA.

Criterios de Inclusión y Exclusión

La aplicación de los instrumentos se hará a las auxiliares de laboratorio de los turnos mañana, tarde y noche, con contrato indefinido, tiempo de antigüedad superior a 6 meses. Fueron excluidos aquellas personas que no tiene contrato directo en las últimas dos semanas, con incapacidad médica, o haya tenido vacaciones en los últimos 2 meses.

3.3 Instrumentos

Teniendo en cuenta que la Resolución 2646 (2008) de carácter Nacional, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamentos científicos y empíricos que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país; Para el presente estudio, se aplicara el cuestionario de factores de riesgo psicosocial, forma B “para tecnólogos, técnicos, empíricos”, desarrollado por la Dirección General de Riesgos profesionales del Ministerio de la Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010). (Ver Anexos)

Para los aspectos psicosociales se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial, elaborada por el Ministerios de Protección Social actual Ministerio del Trabajo.

Los instrumentos utilizados en la identificación de los riesgos Psicosocial:

1. Consentimiento informado
2. Ficha de datos Sociodemográficos y Ocupacionales.
3. instrumento para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral (forma B)
4. instrumentos de Factores de riesgo extralaboral
5. cuestionario para la evaluación de estrés.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles:

- Sin riesgo o riesgo despreciable.
- Riesgo bajo.
- Riesgo medio.
- Riesgo alto.
- Riesgo muy alto.

3.4 Procedimientos

El procedimiento de aplicación de la batería y la recolección de información será de la siguiente manera:

1. En el mes de febrero de 2018 se presentará el proyecto de medición de los riesgos psicosociales a la población escogida para el estudio,
2. En ese momento se solicitará a los participantes que diligencien y firmen el consentimiento informado.
3. A los ocho (8) días hábiles se aplicará la forma B de la batería de acuerdo con el perfil de cada participante.
4. Al ser recogida la información, se procederá a la tabulación manual de los resultados
5. Luego se elaborará el informe correspondiente a la aplicación, tanto particular como general de la batería. (Es de anotar que la información obtenida será protegida de acuerdo al protocolo establecido en la Resolución 2646 de 2008).
6. Se elaborará el informe a la empresa donde se presentarán la información general de los resultados y cuáles son los aspectos que se deben priorizar para una intervención posterior.

Fases:

1. Revisión del instrumento
2. Información preliminar
3. Consentimiento informado
4. Aplicación de la batería de riesgo psicosocial
5. Recolección de los cuestionarios
6. Análisis de la información
7. Recomendaciones

Criterios Éticos

Este proyecto se desarrolló bajo la normatividad contemplada en el Código Deontológico Colombiano del Psicólogo y bajo la Ley 1090 del 2006; el cual enuncia la competencia y responsabilidad del psicólogo en su artículo 2 (dos), teniendo en cuenta el principio de la

confidencialidad, salvaguardando la información obtenida durante el desarrollo de este. Las evaluaciones técnicas realizadas a las personas deben hacerse con fines académicos manteniendo el uso adecuado de sus resultados.

Variables de estudio

Para la realización de los objetivos planteados en el presente estudio, y de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2646 de 2008, se utilizaron las variables definidas en la Bateria para la evaluación de Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en 2010. Específicamente los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés, Tercera Versión

Los dominios que configuran las condiciones intralaborales se presentan a continuación:

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Características de liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño

	DEMANDAS DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> •Demandas cuantitativas •Demandas de carga mental •Demandas emocionales •Exigencias de responsabilidad del cargo •Demandas ambientales y de esfuerzo físico •Demandas de la jornada de trabajo •Consistencia del rol •Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> •Control y autonomía sobre el trabajo •Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas •Participación y manejo del cambio •Claridad del rol •Capacitación
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocimiento y compensación •Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.

Las dimensiones que conforman las condiciones extralaborales son las siguientes:

CONSTRUCTO	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

	Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
	Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
	Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
	Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
	Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Para la batería de riesgo psicosocial el Ministerio de la Protección Social determina los niveles de riesgo de la siguiente manera:

Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo, el cual no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de actividades o programas de promoción.

Riesgo bajo: Los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel, no estarán relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas, por lo tanto, las

dimensiones y dominios que se encuentren en este nivel se les realizará un programa de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.

Riesgo medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

4.0 RESULTADOS.

4.1. Análisis del instrumento aplicado y resultados de tablas:

Factores intralaborales - forma b

Las dimensiones evaluadas se encontraron en varios rangos como se presentan evaluados por dimensiones de la siguiente manera:

Tabla # 1

DOMINIO	DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo	2	Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	3	Alto
	Retroalimentación del desempeño	3	Medio

Tabla # 2

DOMINIO	DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	2	Bajo
	Demandas de carga mental	6	Bajo
	Demandas emocionales	5	Alto
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	2	Medio
	Demandas de la jornada de trabajo	3	Alto
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	2	Despreciable

Tabla # 3

DOMINIO	DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
RECOMPENSA	conocimiento y compensación	10.2	Bajo
	compensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.	25.0	Muy Alto

Tabla #4

DOMINIO	DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	control y autonomía sobre el trabajo	62.5	Muy Alto
	oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	41.8	Muy Alto
	participación y manejo del cambio	34.1	Medio
	claridad del rol	12.5	Medio
	capacitación	29.1	Medio

Según los resultados obtenidos al evaluar las condiciones intralaborales, podemos ver en la tabla # 1, 2, 3 y 4 que las variables a intervenir corresponde a Características de liderazgo, Retroalimentación del desempeño, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación clasificándose en un riesgo medio, las variables de Relaciones sociales en el trabajo, Demandas emocionales, Demandas de la jornada de trabajo según resultados fueron clasificadas como riesgo alto y las variables Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, Control y autonomía sobre el trabajo, Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas y Características de la vivienda y el entorno son aquellos riesgos que representan mayor nivel de riesgo siendo

estas clasificaciones en el rango Muy alto. Como podemos ver se debe generar intervención en los 4 dominios que valora el cuestionario de riesgos psicosocial intralaboral, viéndose en los trabajadores exposición a riesgo psicosocial dentro de su espacio laboral y no ha sido detectado, por consiguiente, nunca ha sido intervenido.

Factores extralaborales- tipo B

Tabla #5

DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	31.8	Medio
Relaciones familiares	2.5	Despreciable
Comunicación y relaciones interpersonales	9.5	Bajo
Situación económica del grupo familiar	25.8	Medio
Características de la vivienda y el entorno	16.1	Muy Alto
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	13.3	Bajo
Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	25	Medio

Evalutando el escenario extralaboral se observan resultados en los cuales se clasifican en riesgo medio las variables Tiempo fuera del trabajo, Situación económica del grupo familiar, desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda y riesgo; en riesgo muy alto la variable características de la vivienda y el entorno. En esta fase cuatro de siete variables evaluadas en la condición extralaboral presenta alteraciones, las cuales no se pueden intervenir pero si se puede crear alternativas que puedan mejorar su bienestar debido a que pueden estar asociadas a síntomas y alteraciones psicosociales influyentes en el ámbito intralaboral.

Factores de estrés- tipo B

Tabla#6

DIMENSIONES	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
Estrés	11.8	Bajo

Esta condición a pesar de arrojar un buen resultado, clasificado como bajo, será intervenida puesto que en las condiciones como la intralaboral y extralaboral, si arroja nivel de riesgo en los resultados de evaluación de estrés.

5.0 Aspectos técnicos

5.1 Cronograma

FECHAS	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de los objetivos	■	■														
Revisión teórica			■	■	■	■	■	■								
Aplicación del instrumento									■	■						
Análisis de los resultados											■	■	■	■		
Propuesta de mejoramiento													■	■	■	
Recomendaciones y conclusiones															■	■

5.2 Presupuesto (Recursos financieros, institucionales, materiales)

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
PASAJES	3	12000	36000
PAPELERIA	1 RESMA	12000	12000
ALMUERZO	3	25500	76500
TAJALAPIZ	4	1500	6000
BORRADORES	4	1000	4000
LAPICES	12	6900	6900
TOTAL			141.400

Los recursos disponibles para la ejecución del trabajo fueron:

- Materiales: Papel, lápiz, tajalápiz y borrador.
- Institucionales: Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda.
- Financieros: Desplazamientos al Laboratorio Clínico y la UNIMINUTO, asesorías, almuerzos.

7. Plan de mejoramiento

Con el fin de intervenir el estrés ocupacional las empresas toman generalmente tres aproximaciones, las cuales se enfocan en diversos aspectos del problema. El más común es dar tratamiento en los individuos, por medio de programas asistenciales, pero este enfoque generalmente no se enfoca en identificar y reducir los factores organizacionales o de la labor que generan el estrés en los trabajadores. Esta es la prevención terciaria, normalmente aplicada en el país con las remisiones médicas.

En contraste la prevención primaria busca identificar y reducir las fuentes del estrés, que pueden ser factores relacionados o no con el trabajo. Las soluciones planteadas por este enfoque pueden ser tanto reactivas como proactivas; la forma reactiva es de nuevo tratar los síntomas en las personas (realizando una intervención terciaria) y la proactiva consiste en prevenir que las condiciones laborales se conviertan en fuente de estrés, lo cual se logra con una intervención macro ergonómica de la empresa., la cual implica no solo el rediseño físico de los puestos de trabajo, o la modificación del ambiente laboral, sino el rediseño de procesos organizacionales con el fin de promover el bienestar de los trabajadores al igual que la efectividad organizacional.

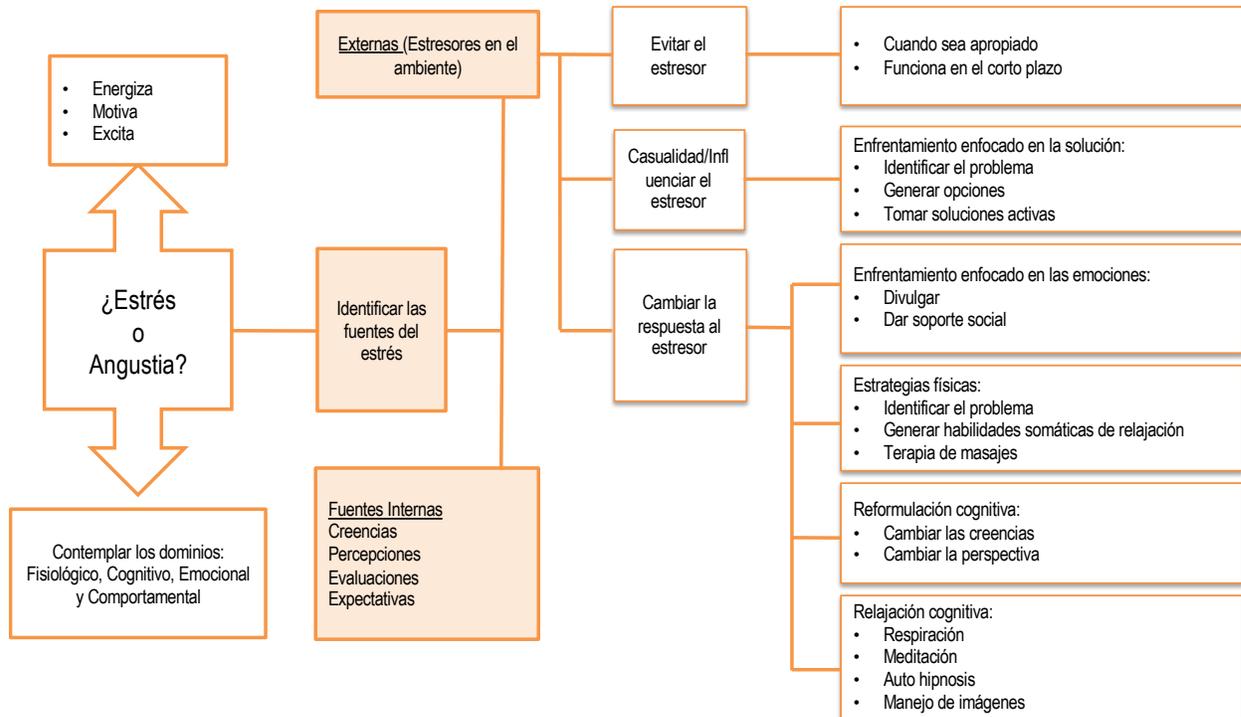
En la mitad de estos dos tipos de intervención están los enfoques de prevención secundaria, que se enfoca en reducir la severidad de los síntomas del estrés antes que estos se conviertan en serios problemas de salud para los trabajadores. Esta intervención se realiza normalmente a través de programas institucionales para educar a los trabajadores en el manejo del estrés, o técnicas que conlleven al trabajador a relajarse, entre estas se pueden resaltar la relajación muscular, la meditación o el entrenamiento en habilidades cognitivo - comportamentales.

Con el fin de proponer una intervención que permita reducir los niveles de estrés de la población objeto del presente estudio, se tienen en cuenta los siguientes factores:

1. El análisis de los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en los tres cuestionarios referidos, tomando los niveles de riesgo que dieron en los rangos de Medio, Alto y Muy Alto, necesarios de intervenir, aunque el nivel de riesgo de obtenida del cuestionario para la medición del estrés laboral, esté en un nivel bajo.
2. La selección del tipo de intervención que se define luego del análisis de las posibilidades de intervención en la empresa escogida, donde en el momento se pueden plantear intervenciones de tipo primario y secundario, ya que las terciarias en este momento ya se encuentran atendidas por las EPS.

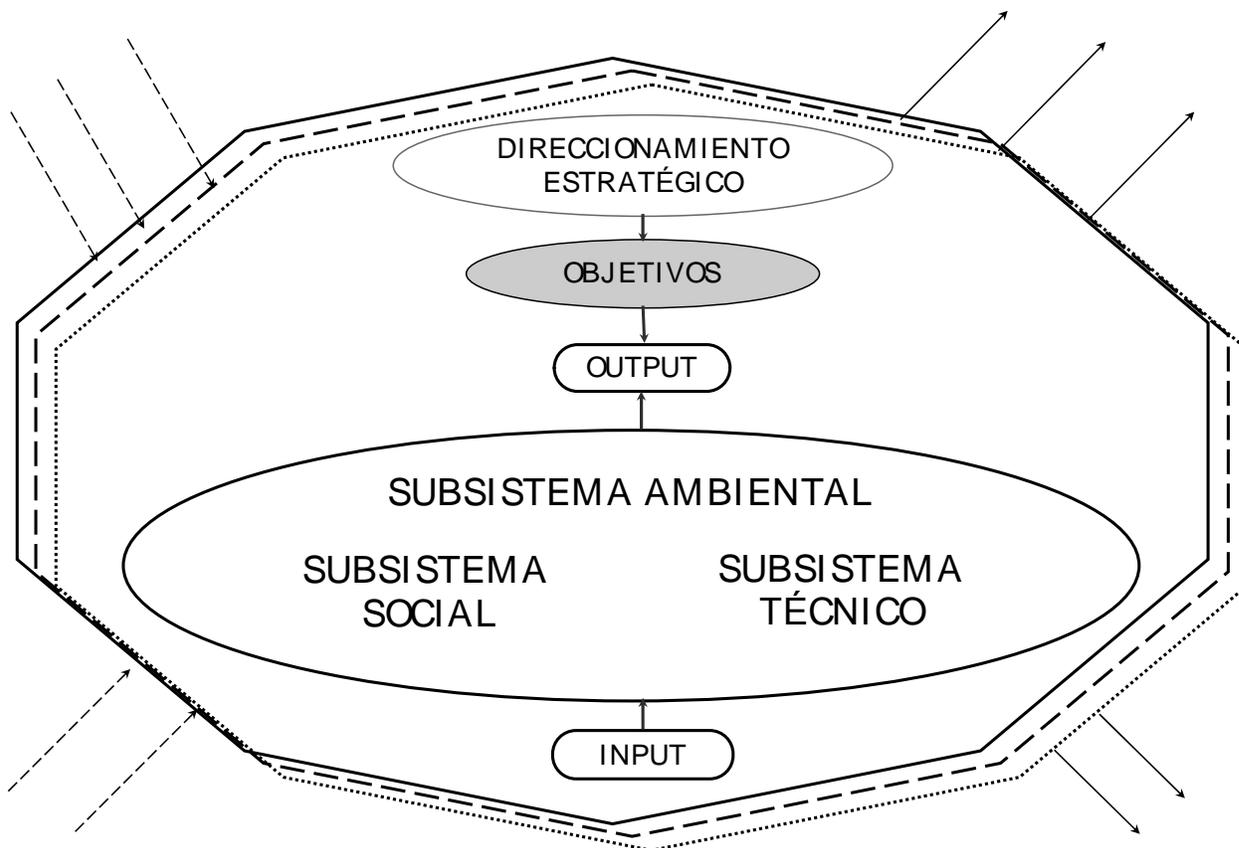
Los modelos de intervención escogidos se enfocan en cada uno de los tipos de intervención que se van a realizar, para las intervenciones secundarias se tomó el Modelo de Prevención Secundaria del Estrés, planteado por Quillian - Wolever y Wolever (1996), el cual se explica en el siguiente gráfico.

Plan de Acción



Para las intervenciones primarias se analizaron diversas posibilidades, teniendo en cuenta que los procesos de la organización están certificados por la NTC ISO 15189:2014, se llegó a la conclusión de una intervención en ergonomía organizacional o macro ergonomía, planteado por O'Neill (1998), el cual toma todos los aspectos de la organización y su contexto con el fin de rediseñar, con el concurso de los trabajadores, el puesto de trabajo, el ambiente de trabajo, los procesos que se realizan y las exigencias de la organización con el fin de garantizar la efectividad organizacional y el bienestar del personal.

MODELO MACROERGONÓMICO



Tomado de O'Neill (1998)

La propuesta de intervención para el Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa y Cia Ltda. se presenta en la siguiente tabla:

OBJETIVO	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL		INTERVENCIÓN POR GRUPO POBLACIONAL			
			AUXILIARES DE LABORATORIO			
			TIPO DE INTERVENCIÓN	ESTRATEGIAS DE ACUERDO AL MODELO	META	RESPONSABLE
e los trabajadores	Demandas emocionales	Secundaria	Reformulación cognitiva (Cambia la perspectiva)	Capacitar en: 1. Estrategias de afrontamiento a estresores y 2. Inteligencia emocional	Talento Humano / Calidad	
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Primaria	Influenciar el estresor (Identificar el problema)	Elaborar la matriz de peligros para identificar el nivel de exposición de los trabajadores a riesgos provenientes de las condiciones ambientales y del esfuerzo físico que puedan generar riesgo en la salud de los trabajadores de este grupo ocupacional.	Talento Humano / Calidad	
		Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones)	Ejecutar un plan de acción para lograr los controles en fuente, medio y persona que sean pertinentes para cada riesgo	Talento Humano / Calidad	
	Demandas de la jornada de trabajo	Primaria	Influenciar el estresor (Identificar el problema y Generar opciones)	Realizar análisis ocupacional del cargo, con el fin de identificar si presenta aspectos a mejorar o reestructurar en el cargo.	Talento Humano / Calidad	
	Control y autonomía sobre el trabajo	Primaria	Influenciar el estresor (Identificar el problema y Generar opciones)	Revisar los perfiles de cargo teniendo en cuenta el manual de funciones, responsabilidades, niveles jerárquicos, con el fin de reestructurar (de ser necesario) y divulgar de manera oportuna y práctica la información.	Talento Humano / Calidad	
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Primaria	Influenciar el estresor (Identificar el problema)	Por medio del análisis de los perfiles ocupacionales y el inventario de habilidades y competencias del personal contratado, definir las necesidades de capacitación y formación requeridas para el desempeño eficaz de cada puesto de trabajo	Talento Humano / Calidad	
		Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios; Afrontamiento centrado en las emociones, soporte social)	Elaborar un inventario de competencias y habilidades del personal, con el fin de establecer cambios en su rol en la organización con el fin de permitir el uso de sus habilidades y conocimientos.	Talento Humano / Calidad	

Realizar una intervención que permita prevenir las consecuencias negativas del estrés en la salud de

CONDICIONES INTRALABORALES

Participación y manejo del cambio	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Generar espacios de participación mecanismos formales de comunicación entre otro tipo de estrategias para informar a los trabajadores los cambios que se están realizando en la organización, con el fin de responder inquietudes, aclarar situaciones, necesidades o consecuencias que se puedan presentar durante el proceso, además de mencionar el procedimiento que se va a usar.	Talento Humano / Calidad
	Secundaria	Reformulación cognitiva (Cambiar la perspectiva)	Comunicar de manera oportuna cambios a llevar a cabo en la empresa.	Talento Humano / Calidad
Claridad del rol	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Implementar políticas y lineamientos de los niveles de autonomía que pueda tener el cargo, según sus responsabilidades y exigencias.	Talento Humano / Calidad
Capacitación	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Implementar un programa de capacitación con el apoyo de proveedores y recursos propios de la empresa que permitan el crecimiento personal y profesional del empleado.	Talento Humano / Calidad
Características del liderazgo	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Seguimiento y acompañamiento con capacitaciones de liderazgo específicamente para trabajadores con personal a cargo.	Talento Humano / Calidad
Retroalimentación del desempeño	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Posicionamiento del comité de convivencia frente al manejo y seguimiento de la adecuada comunicación intralaboral abarcando todos los niveles jerárquicos.	Talento Humano / Calidad
	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Revisión y posible reestructuración de estrategias y mecanismos de evaluación y retroalimentación del desempeño, tanto informales como formales.	Talento Humano / Calidad
Relaciones sociales en el trabajo	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Capacitación en comunicación asertiva para el personal, pretendiendo que ésta se haga parte de la cultura organizacional.	Talento Humano / Calidad
			Generar sistemas de comunicación	



	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Primaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Generar sistemas de comunicación dentro de la cultura organizacional, en la cual se promuevan las retroalimentaciones y reconocimientos a los trabajadores por su trabajo, por medio de mecanismos de participación grupal e individual, fomentando el sentido de pertenencia y la mejora continua de la organización.	Talento Humano / Calidad
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	Secundaria	Afrontamiento emocional (soporte social)	Realizar actividades donde se promueva la participación de los miembros de la familia, enfocadas al descanso y el uso de tiempo extralaboral.	Talento Humano / Calidad
	Situación económica del grupo familiar	Secundaria	Influenciar el estresor (Generar opciones y realizar cambios)	Generar un programa de formación financiera al personal, con el fin de brindarle estrategias para el manejo efectivo de las finanzas familiares.	Talento Humano / Calidad
	Características de la vivienda y de su entorno	No se propone intervención por no tener programas de vivienda o reubicación de los trabajadores o sus familias			
	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda				

7.1 Conclusiones y recomendaciones

7.1.1 Conclusiones.

Es importante concluir expresando que los dominios según la evaluación de factores de riesgo psicosocial en el Laboratorio Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda. A los que se encuentran expuestos los empleados son: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo, recompensa y control sobre el trabajo; las variables a intervenir corresponde a Características de liderazgo, Retroalimentación del desempeño, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación clasificándose en un riesgo medio, las variables de Relaciones sociales en el trabajo, Demandas emocionales, Demandas de la jornada de trabajo según resultados fueron clasificadas como riesgo alto y las variables Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, Control y autonomía sobre el trabajo, Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas y Características de la vivienda y el entorno son aquellos riesgos que representan mayor nivel de riesgo siendo estas clasificadas en el rango Muy alto, por lo que es necesario diseñar una acción preventiva que permita minimizar y mejorar las interacciones sociales en el personal vinculado, toda vez que posibilite mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el buen trato y la solidaridad; donde los directivos y jefes de área, planifiquen mejor las tareas y sean asignadas correctamente a la persona que desempeña el cargo, generando en ellos la participación democrática en los procesos organizacionales.

En las demandas de trabajo las condiciones intralaborales son de un nivel alto ya que las jornadas, horarios, descanso, ritmo, modalidad de trabajo, flexibilidad y situaciones personales influyen en la gestión del trabajo, no satisfacen las necesidades de los colaboradores que desempeñan su cargo, es por ende que las acciones a encaminar deben ser en pro de la calidad de vida, desarrollo y crecimiento personal toda vez que se den reestructuraciones en las políticas organizacionales, direccionamiento estratégico y objetivos, en el análisis y descripción de cargos.

7.1.2 Recomendaciones.

A través de las prácticas de la Gestión Humana se pueden generar grandes impactos en la medida que se planifique y se implementen programas de promoción e intervención, es así que en el Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cía. y Ltda. deben tener en cuenta la reestructuración de los procesos organizaciones donde identifique a través de la evaluación, las posibles causas y consecuencias en pro de mejora para disminuir o minimizar los factores de riesgos y potencializar los factores protectores, que a partir de la retroalimentación dé a conocer a los colaboradores mediante la socialización en las diferentes áreas los resultados obtenidos.

Finalmente, el objetivo del proyecto se logró mediante el riguroso estudio en el proceso de formación profesional a través de la evaluación y propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosocial. En el cual se identificaron, se analizaron y se diseñó una propuesta con las posibles acciones a desarrollar.

Referencias Bibliográficas

Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gac Sanit*, 2002, 16,3, 222-229

Benavides,F., Ruiz-Frutos,C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson; 2000.

Bernabeu, J; Perdiguero,E. y Zaragoza,P. Desarrollo histórico de la salud laboral. En F.G.,Benavides, Ruiz-Frutos,C. y García, A.M. (Eds). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona. Masson ; 2000.

Moreno-Jiménez, B y Garrosa Hernández, E. *Globalización y riesgos laborales emergentes*. Editorial.

Carnoy, M. *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza; 2001.

Carluma. 2007. *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*.”. Bogotá, Colombia.

Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. En J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley and Sons; 1996. p. 127-146.

Díaz, D, (2011). Estrés Laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista Española de Salud pública*, 2, 80-84.

Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas NIPO 792-11-088-1 Bernardo Moreno Jiménez (Catedrático UAM), Carmen Báez León (Investigadora UAM) Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Universidad autónoma de Madrid.

INSHT. III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1999 32.

INSHT VI Encuesta nacional de Condiciones de trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Leka, S., Griffiths, A., Cox, T;. (2004) La organización del trabajo y el estrés, Serie protección de la salud de los trabajadores nº 3, Organización Mundial de la Salud. Francia

Mansilla Izquierdo Fernando. Manual de Riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica.

Martín, F. & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Minzberg, H. Structure in fives: designing effective organizations. Englewood Cliff,N.J.: Prentice Hall; 1993 16.

Moreno Jiménez, B. y Ximenez ,C. La evaluación de la calidad de vida. En G. Buela., V. Caballo y J.C. Sierra (Eds.) Manual de Evaluación en psicología Clínica y de la salud. Madrid: Ed Siglo XXI; 1996, p. 1045-1070.

O'Neal, M., (1998), Ergonomic design for organizational effectiveness, Lewis Publishers, Boca Raton, Florida, United States of America.

OIT. Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales; 1998. Ciencia & Trabajo, 2009, 11, 32, 31-35

OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.

Quillian - Wolever, R., Wolever, M.; (2002) Stress management at work L. E. In *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 355-375). American Psychological Association Washington D.C., United States of America

Resolución, 2646 (2008). Ministerio de la Protección social

Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M., Cooper, C. L.; (1996), *Handbook of work and health psychology*, John Wiley & Sons, New York, New York, United States of America.

Yandrick, R. M.; (1996), *Behavioral risk management*, Jossey Bass Inc., Tiburon, California, United States of America

