

Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S Bucaramanga Colombia en el año 2022

Álvaro Bernardo Santacoloma Noreña

Ledys Adriana Gutiérrez plata

Lina Maritza Gómez Chávez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias de la Educación

Esp. En Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Bucaramanga.

Marzo 13, 2022

Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S Bucaramanga Colombia en el año 2022

Álvaro Bernardo Santacoloma Noreña

Ledys Adriana Gutiérrez plata

Lina Maritza Gómez Chávez

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales,
Seguridad y Salud en el Trabajo.

Director de línea: Juan Carlos Mejía Serrano

Director Metodológico: Adriana Martínez Cerveleón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias de la Educación

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

Bucaramanga.

Marzo 13, 2022

Tabla de Contenido

Lista de tablas	5
Lista de Figuras	6
Resumen	9
1. Introducción	10
2. Justificación	11
3. Planteamiento del problema	13
3.1. Formulación del problema	16
4. Objetivos	17
4.1. Objetivo general	17
4.2. Objetivos específicos	17
5. Marco referencial	17
5.1. Marco histórico	17
5.2. Marco teórico	26
5.3. Marco conceptual	33
5.4. Marco legal	38
6. Metodología	40
6.1. Tipo de investigación	40
6.2. Enfoque de investigación	41
6.3. Diseño de la investigación	41

	4
6.4. Fases	41
6.5. Propósito	43
6.6. Tipo de muestreo	43
6.7. Universo	43
6.8. Población	43
6.9. Instrumentos	43
6.10. Técnicas de análisis	45
6.11. Delimitación	45
7. Cronograma	46
8. Presupuesto	47
9. Desarrollo de objetivos	48
9.1. Identificación del nivel de riesgo psicosocial usando la batería de riesgo psicosocial	48
Resultado general del nivel de riesgo de la institución	49
9.2. Describir la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral mediante la evaluación de desempeño	90
Factores laborales	92
9.3. Propuesta Programa de Riesgo Psicosocial	106
Conclusiones	116
Recomendaciones	117
Referencias	119

Lista de tablas

Tabla 1. Ficha técnica Batería de factores de Riesgos Psicosociales.....	44
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	46
Tabla 3. Parámetros del presupuesto en cuanto a recurso humano.....	47
Tabla 4. Resumen del presupuesto y totales generales	47
Tabla 5. Nivel de riesgo del género femenino	79
Tabla 6. Nivel de riesgo del género masculino	80
Tabla 7. Nivel del riesgo por género.....	82
Tabla 8. Métodos de calificación y semaforización.....	91
Tabla 9. Métodos de semaforización y su significado	92
Tabla 10. Planteamiento del programa intervención de Riesgo Psicosocial.....	112

Lista de Figuras

Figura 1. Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social.....	28
Figura 2. Relación entre demandas psicológicas, control.....	29
Figura 3. Distribución del puntaje transformado del nivel de Riesgo psicosocial	50
Figura 4. Total, de Riesgo Psicosocial.....	51
Figura 5. Grafica nivel general de Estrés por porcentaje respecto a la población participante ...	53
Figura 6. Total dominio del Liderazgo	54
Figura 7. Retroalimentación del desempeño.....	55
Figura 8. Relaciones sociales en el trabajo	56
Figura 9. Relación con los colaboradores	57
Figura 10. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	58
Figura 11. Claridad del rol.....	59
Figura 12. Capacitación	60
Figura 13. Desarrollo de habilidades y conocimientos.....	61
Figura 14. Participación y manejo del cambio	62
Figura 15. Control y autonomía del trabajo.....	63
Figura 16. Control sobre el trabajo	64
Figura 17. Demandas ambientales y esfuerzos físicos	65
Figura 18. Nivel de responsabilidad del cargo	66
Figura 19. Consistencia del rol	67

Figura 20. Demandas del trabajo	68
Figura 21. Demandas emocionales	69
Figura 22. Demandas jornada laboral	70
Figura 23. Demandas de carga mental.....	71
Figura 24. Demandas cuantitativas	72
Figura 25. Recompensas	73
Figura 26. Reconocimiento y compensación.....	74
Figura 27. Pertenencia a la organización	75
Figura 28. Representación del Riesgo Extralaboral totalizado.....	76
Figura 29. Total dominio de riesgo intralaboral	77
Figura 30. Distribución por género.....	78
Figura 31. Distribución por Estado Civil.....	82
Figura 32. Nivel de Estudios.....	83
Figura 33. Ciudad de Residencia	84
Figura 34. Distribución por estrato socio-económico.....	85
Figura 35. Distribución por tipo de vivienda.....	86
Figura 36. Número de personas a cargo	87
Figura 37. Horas de trabajo diarias	88
Figura 38. Rango de edades.....	89
Figura 39. Desarrollo del equipo	94

Figura 40. Modalidad de Contacto	95
Figura 41. Habilidades Mediáticas	96
Figura 42. Empoderamiento	97
Figura 43. Pensamiento Estratégico.....	98
Figura 44. Orientación al Cliente.....	99
Figura 45. Orientación a los Resultados	100
Figura 46. Competencia.....	101
Figura 47. Motivaciones de Desarrollo Profesional	102
Figura 48. Honestidad.....	103
Figura 49. Disciplina.....	104

Resumen

La investigación analiza los factores de riesgo psicosocial a través de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S , en Bucaramanga Colombia durante el año 2022, para lograrlo, se correlacionan dos variables, los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, por ello, el enfoque apropiado es el cuantitativo dentro del ámbito descriptivo, obteniendo que en el ICSA S.A.S, se evidencia, un nivel medio de riesgo psicosocial y bajo nivel de estrés, que contrastados con el desempeño laboral, señalan que la influencia de los factores de riesgo psicosocial son equiparables especialmente en las habilidades críticas de liderazgo trabajo en equipo, entre otros.

Palabras Claves:

Clima organizacional, desempeño laboral, estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, factores protectores, riesgo psicosocial y seguridad laboral.

1. Introducción

Desde la revolución industrial, el recurso humano ha sido tomado como la fuerza primordial de una organización y pilar de su economía, es por ello que de acuerdo con Chiavenato (2011), el primer autor en usar este término fue John R. Commons y lo uso en el año 1894, no obstante, su verdadera importancia se da con Taylor, considerado como el padre de la administración, nombre que se le ha endilgado por la postulación de su teoría, que incluía un sistema de planeación , el principio de preparación, el principio del control del trabajo y el principio de la ejecución. En apoyo a esta teoría, se resalta que tanto empleados como jefatura estaban obligados a acatar la división laboral para poder cumplir los roles y los objetivos de la organización, donde cada individuo es contratado para desempeñar un rol específico.

En este sentido, se da inicio a un periodo de estudio de las necesidades del recurso humano en las organizaciones, dando camino a Maslow (1943), citado por Quintero (2011), quien la da un nuevo sentido al trabajo, imponiéndose con la “Teoría de la Motivación Humana” y de paso hace énfasis en que el individuo debe ser considerado en todas sus dimensiones y es solo a través de ellas que puede suplir tanto sus propias necesidades como intentar cubrir una cuota de aquellas instituciones o mantener un buen desempeño laboral; es por ello, que apoyados en la más reciente normatividad, la resolución 2764 del 2022, se hace imperioso, hacer un análisis de los factores de riesgo psicosocial y permitiendo inferir de qué manera influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S Bucaramanga Colombia en el año 2022.

En consecuencia, el Ministerio de Trabajo en colaboración con la Universidad Javeriana, han desarrollado un instrumento que permite a las empresas hacer un diagnóstico de los factores

de riesgo psicosocial y posteriormente se ha implementado una Guía Técnica General para que apoyados en los protocolos validados por el ministerio se puedan adelantar las acciones pertinentes (Ministerio de Trabajo, 2022). El hecho de que desde los altos entes gubernamentales se decantan por resaltar la importancia de la identificación y evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, permite inferir que dichos aspectos están arraigados en la cultura de la población trabajadora en Colombia, entonces en ICOSA S.A.S también se ha querido reafirmar esta posición para poder corroborar si el rendimiento laboral se ve afectado por la exposición a factores de riesgo psicosocial aspecto que es directamente proporcional a la productividad del trabajador.

2. Justificación

El sector salud es uno de los sectores laborales más golpeados por la falta de recursos económicos en la última década, aspecto que actúa directamente en la motivación del personal sanitario y por ende en su desempeño, es por ello que apoyados en autores como Salud (2000), Ucros (2011), Villanueva (2012), Rivera (2018) y otros, se quiere visibilizar la desmotivación, el síndrome de agotamiento por compasión y otros factores de riesgo psicosocial que están muy presentes en el personal de salud pero que a lo largo del tiempo han sido o ignorados o suprimidos con la excusas de que la remuneración económica es el único factor motivacional para que se mitiguen los factores de riesgos y se fomenten los factores protectores, desconociendo que los factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral, extra laboral y a las condiciones o diferencias personales están presentes en el día a día y sin una adecuada gestión, estos pueden llevar a riesgos significativos para los colaboradores y en algunos casos puede

terminar en iatrogenia, de otra parte, si son gestionados pueden coadyuvar al mejoramiento de la calidad de vida del personal que labora en la organización.

Así mismo, al medir los riesgos psicosociales, se puede analizar los factores protectores con que cuenta cada trabajador, aspecto que hará posible identificar el nivel de empowerment, de engagement o conexión emocional, y porque no la percepción que tienen los trabajadores frente al sentido de pertenencia con la institución aspecto que se evidencia en la rotación de personal, el absentismo y en la actuación del colaborador dentro del equipo de trabajo, dado que como lo considera Bustamante (2012), cuando se da una interacción recíproca entre organizaciones – empleados, se genera un ambiente de confianza, motivación, sentido pertenencia y adherencia organizacional, haciendo que el desempeño del equipo sea sostenible en el tiempo con alta calidad y con bajos índices de agotamiento laboral.

No obstante, el ideal de reducción puede volverse una falacia si desde la base de la organización no se hacen los ajustes requeridos y es por ello que se hace imperioso aplicar un instrumento que permita ir más allá, proporcionando la identificación de los niveles en los que se encuentran los factores de riesgo, un instrumento que de paso a la creación de un programa de mejora, donde la reducción de la percepción de la carga mental, sumado a la puesta en marcha de herramientas de contención emocional, para gestar las emociones propias y de usuarios, no sea vista como una sobre carga, donde los recursos emocionales del personal asistencial sobrepasen las exigencias laborales y por ende la capacidad de mantener el equilibrio entre salud integral y enfermedad aspecto en el que concuerda Naranjo, Paz y Marín (2015).

Finalmente, esta evaluación obedece a un enfoque de seguridad industrial, ofreciendo la valoración del riesgo que da el nivel en que se encuentran los factores de riesgos intralaborales, extras y personales, permitiendo iniciar planes de trabajo para la gestión de acuerdo a la

Resolución 2646 de 2008 y los cuales son ajustados a las características de la población trabajadora de ICSA; por tal razón, se procederá a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y un posterior programa de intervención en riesgo psicosocial donde se analizan y se intervienen los principales factores de riesgos asociados al trabajo y su organización (intralaborales) que influyan en su entorno extralaboral causantes del estrés y otras conductas atípicas que pueden influir en la productividad, es por ello que apoyados en las características individuales se busca promover condiciones y ambientes saludables en el ámbito laboral (Minsalud, 2013).

En ese sentido, se inicia la creación de los objetivos contendientes al desarrollo de la propuesta de investigación que se ha elegido para adelantar el estudio llamado: “Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S. Bucaramanga, Colombia en el año 2022”; en consecuencia, hace necesario adelantar un estudio que de paso al identificación de los factores de riesgo de sus trabajadores y a la posterior implementación las acciones de acuerdo a la Guía Técnica que nos da la 2764 de 2022, que ayude a disminuir el nivel de riesgo y aspectos como la abulia laboral, el presentismo y otros aspectos ejercen una sobrecarga de la salud mental de quien labora en la institución, afectando de alguna manera la calidad de vida y a su vez el desempeño laboral.

3. Planteamiento del problema

El sistema sanitario en Colombia, desde la Ley 100 de 1993, ha tenido que afrontar la decadencia de un modelo de atención primaria centrado en la atención integral y en la valoración del fuero laboral, para dar paso a un estatus de transición retrógrada donde la monetización de la

salud, es la única constante, es por ello que Palacios (2013) considera que con el nuevo estatuto “se entró a considerar la salud como un «negocio», y no como un «derecho fundamental» de los ciudadanos” (Párr. 2); por ende, las Empresas Prestadoras de Salud (EPS) y los Institutos Prestadores de Salud (IPS), se han visto desbordados por continuas quejas y reclamos que van desde tutelas impuestas por los usuarios, hasta huelgas por parte de los trabajadores a causa del no pago de salarios, a esto se le suma que se ha incrementado tanto el nivel de corrupción que se exigen largas jornadas laborales, con salarios irrisorios, o retención de salarios, aspecto que decanta en el factor presentismo, el ausentismo, brotes de agotamiento laboral o Burnout, aumento de la carga mental, de la carga emocional, dado que el contenido propio de la tarea sobrepasa y los recursos de los trabajadores porque también deben trabajar por turnos aspectos que puede afectar el desempeño laboral e impedir que puedan desarrollar una vida con espacios bien definidos para hacer frente al distrés, y equilibrar la vida laboral con la familiar.

En este sentido, Astrês & De Alencar (2020), sostienen que con el COVID-19 presente en el continuum del personal sanitario, se aumentó el reporte de “enfermedades mentales [...], relacionadas con [...]: condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, cantidad reducida de equipo de protección personal (EPP), falta de calificaciones específicas para actuar ante la pandemia, sentimientos de miedo, angustia e impotencia” (p1); en concordancia se considera que la salud en Colombia está afrontando una grave crisis por falta de medidas que revistan de seguridad a los trabajadores de primera línea que, se sientan respaldados por el sistema y puedan asegurarse un estilo de vida integral saludable y la prestación de servicio de calidad y humanizados, lo mismo sucede con el sistema a nivel regional, porque el sistema se vio desbordado por el aumento de demanda a causa de la pandemia por COVID-19, lo cual exigió redoblar esfuerzo con miras a la mitigación de la pandemia y a la reducción de víctimas

mortales, y otro tanto de cuota debió pagar el ICOSA S.A.S, donde no solo se vio sometida a altas demandas sino también a rotación de personal a causa del temor generalizado por una posible exposición al contagio; no obstante, aunque a los trabajadores de las salud se les pudo reducir su salario, debieron conciliar para continuar con su labor pues los compromisos económicos siguieron siendo una preocupación general y aunque se considera que el desempeño laboral pudo verse afectado a causa de los factores de riesgo psicosocial presentado en la empresa, no se ha hecho ningún diagnóstico que lo corrobore o lo elimine.

Así mismo, es importante resaltar que, aunque el personal sanitario está imponiendo un nuevo auge ya que son considerados los héroes de carne y hueso que dieron esperanza a una sociedad en decadencia por la pandemia, también es necesario recordar que este equipo de profesionales es muy propicio presentar signos de estresores laborales, falencias y/o desequilibrios en ámbito físico y mental, visibilizándola necesidad de ampliar estudios a este respecto según lo corrobora Astrês & De Alencar (2020). En consecuencia, este hecho no es ajeno a ICOSA S.A.S y por ello, se requiere adelantar medidas que permitan hacer un diagnóstico del entorno laboral, por medio de la aplicación de instrumentos validados por el ministerio de trabajo, de cara a la identificación de los factores de riesgo que cohabitan con sus colaboradores, siendo esta primera valoración, la base para la creación de un plan o programa de intervención con medidas fehacientes en pro del mejoramiento del clima organización y de la calidad de vida los trabajadores (OMS-OIT, 1984).

Continuando con la apropiación de conocimiento aportada por las investigaciones de Polanco y García (2016), los factores anteriormente descritos, se ven aumentados en su nivel de riesgo de acuerdo con la Inteligencia Emocional- IE que desarrolle la persona objeto de intervención, esta situación es relevante a la hora de identificar los factores protectores que se ha

adquirido con el transgredir de la vida, en pro de hacer andamiaje en aspectos que requieren ser potenciados y desarrollar aquellos de los que el individuo ha prescindido. La razón de este análisis hecho por Polanco y García (2016), se sitúa en el 17% de ausentismo a causa de enfermedad laboral y/o accidentes laborales cuyo desencadenante ha sido los factores de riesgo psicosocial.

En consecuencia, se puede citar a Rodríguez et al. (2011), quienes han encontrado una incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño de los trabajadores que tienen contacto directo con usuarios, evidenciando que el 30,4% de la población asistencial sanitaria se ve inmersa en agotamiento emocional, el 19% presentan síntomas de agotamiento físico, el 12,5% puede llegar a presentar signos de despersonalización y por ende termina deshumanizando a los usuarios.

En resumen, se evidenció que los trabajadores de la salud, tienen un alto rango de exposición a factores de riesgo psicosocial, donde se acentúan los referentes a la predisposición de la aparición del síndrome de burnout con un 20,7% de agotamiento emocional, seguido por la persistencia de despersonalización en un 16,8% y una sensación de falta de apoyo en las oportunidades de carrera y realización personal que no se puede desestimar (Rodríguez et al., 2011).

3.1. Formulación del problema

De acuerdo a este planteamiento, se suscita la siguiente pregunta: ¿Qué efecto tienen los factores de riesgo psicosocial, en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S, en Bucaramanga Colombia durante el año 2022?

4. Objetivos

4.1.Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Clínico de Salud-ICSA S.A.S Bucaramanga Colombia en el año 2022

4.2.Objetivos específicos

Identificar el nivel de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de ICSA S.A.S, apoyados en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial

Describir la influencia que tienen los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de ICSA S.A.S, mediante la evaluación de desempeño 90°

Proponer acciones que permitan la creación de un programa de gestión para el riesgo psicosocial que fomente el desempeño laboral y mitigue el nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores del ICSA S.A.S

5. Marco referencial

5.1.Marco histórico

En Europa, la revolución industrial hizo que la industria diera un giro de 180°, lo cual dio pie a que el mundo volcara sus ojos a lo que sucede dentro de la industria, este volcamiento, permitió la visualización del recurso humano como el capital más valioso de las organizaciones,

en consecuencia, se debe proveer de las mejores condiciones tanto a nivel del ambiente organizacional como de salubridad laboral para que sea eficiente y motivado en su quehacer; es por esta razón que Soler (2008), se sumergió en el sector hortofrutícola en Murcia-España, para conocer de primera mano, como se clasificaban los factores de riesgo psicosocial y cuáles eran sus consecuencias para la salud de los trabajadores y por ende para la organización a la que pertenecían.

En ese sentido, Soler (2008), considera que hacer una correcta evaluación de los factores de riesgo psicosocial es una tarea dispendiosa porque su aplicación “está en un estado incipiente, debido a [...] la dificultad de su evaluación, a falta de [...] técnicas adaptadas [...], confusión conceptual de variables [...], su relativa novedad dentro del marco preventivo, o la clara preponderancia que se le otorga a los factores de seguridad” (p 10); aunque es consciente que su evolución ha traído mejoras a la calidad de vida de los trabajadores, empoderándolos y dándoles mayor visibilidad.

De cara a lograr su objetivo, Soler (2008) implementó, para la evaluación de los riesgos psicosociales el FPSICO (factores psicosociales) de Martín & Pérez (1997 y 2006) sumado al NAQ-RE (conductas de hostigamiento) de García-Izquierdo et al. (2003), creando un nuevo instrumento llamado FAPSIHOS que significa “factores psicosociales y conductas de hostigamiento”, analizando 24 conductas que, aunque claramente evaluaban el acoso no hablaban directamente de ello. La importancia de esta investigación radica en que deja un nuevo instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales para España, aunque deja de lado dos aspectos importantes que enfatiza en que deben ser incluidos por su importancia y es la carga mental, la autonomía temporal y las relaciones personales aspectos que de no ser tenidos en

cuenta deterioraran la salud de los trabajadores al ser al igual que el acoso psicológico uno de los mayores agentes estresores.

Así mismo, en España se encuentra otro estudio de importancia suma, adelantado por la organización Mundial de la Salud y quien cedió sus derechos de publicación al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo- INSST (2018), quien considera que hay una estrecha relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales, en concordancia, los trabajadores se ven inmersos en un sinnúmero de riesgos por la misma naturaleza de su función, trayendo a colación los riesgos químicos, de origen biológicos, físicos, ergonómicos, alergénicos, otros de seguridad y los que compete a esta investigación que son los originados por los factores de riesgo psicosocial.

En ese mismo orden de ideas, Black (2008) citado por INSST (2018), sostiene que su investigación, le llevo a descubrir que “hay evidencias científicas sustanciales para indicar que existe una relación clara entre riesgos psicosociales y consecuencias sobre la salud física, mental y social de las personas; esto se ha convertido en una preocupación sanitaria pública clave” (p 113), esta aseveración se hace más evidente cuando no solo se afecta al trabajador, sino a su entorno familiar; en correlación a esta posición, sostiene que hay estudios longitudinales que demuestran que las enfermedades cardiovasculares se relaciona con el estrés, al igual que patologías como la depresión y trastornos musculoesqueléticos. Los procesos afectados son “altas exigencias en el trabajo, poco control, desequilibrio esfuerzo-recompensa son factores de riesgo que generan problemas de salud física y mental, y que ello conlleva una mayor presión sobre el gasto público para responder a unos mayores costes de sanidad” (p 113), lamentablemente, hay escasas de información al respecto lo que impide extrapolar la influencia de los riesgos psicosociales sobre la salud de las personas.

Ahora bien, a nivel América Latina, se toman dos referentes base que son investigaciones adelantadas en Venezuela (2009) y en Perú (2014), para de esta forma hacer una incursión sistemática en Colombia.

En el 2009, Romero y Urdaneta se adentraron en el estudio del desempeño laboral y su correlato con la calidad del servicio prestado, cuyo resultado indica que hay muy poca incidencia o baja asociación, ya que el desempeño laboral está más relacionado con la intromisión de los factores de riesgo psicosocial, mientras que la calidad de servicio va de la mano con las habilidades sociales, la empatía y otra cuantía de valores.

En consecuencia, la variable desempeño laboral, tuvo un bajo indicador de expectativas, es en este preciso momento donde la empresa debe tener en cuenta el salario emocional, ya que cuando dentro de la organización hay oportunidades de carrera o ascensos internos, los trabajadores se preparan y se mantienen motivados lo que les lleva a superar las expectativas, aspectos que debe suplir toda organización, con la implementación de planes de carrera, reconocimientos por logros obtenidos por desempeño laboral, a este respecto, Arias Galicia (2001) citado por Romero y Urdaneta (2009), considera que “las recompensas o sanciones determinan el razonamiento, la percepción y el entendimiento del trabajador ante los retos impuestos por el objeto de su trabajo” (p 72).

Ahora bien, en Perú, se destaca la investigación de Valencia (2014), quien se centra en los estilos gerenciales y la satisfacción laboral, para ello se ha apoyado en el teórico Rensis Likert y su estilo de liderazgo, ya que es un estilo técnico que ha demostrado ser efectivo a la hora de lograr el empowerment, manteniendo estable y /o fomentando el grado de satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa. Los hallazgos más destacados de la investigación, están dados por la identificación de un estilo gerencial, que es responsable del mantenimiento del

empowerment y por tanto de la satisfacción laboral siendo el galardonado el estilo consultivo y participativo, ya que además del empowerment, se pone de relieve el interés en la cultura del autocuidado.

En el marco de las investigaciones nacionales, enfocadas al estudio de la influencia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores y por ende en el desempeño de su labor, se abordan seis investigaciones que son claves para la disertación del estudio adelantado.

Entonces, se hace apertura con Andrade y Gómez (2008), quienes adelantaron un estudio en diferentes ciudades de Colombia, que incluían a **Medellín, Barranquilla, Cali, Bogotá, Tolima, Valle de Ubaté**, entre otras; dicha investigación estuvo centrada en la salud laboral, aspecto que les permitió introducirse en las investigaciones adelantadas en Colombia con miras a la protección de los trabajadores; lamentablemente, en el lapso investigado (años 90- 2008), aun no se hacía una correcta cotejación entre la intervención de las ciencias sociales y la salud laboral, dado que aún no se encontraba aval para el estudio de la influencia del entorno laboral en la salud mental y la salud mental aún era poco impartida.

En esa primera investigación, Andrade y Gómez (2008), encontraron que “existe un desarrollo lento, respecto a otros países, en investigaciones sobre el tema, pero que refleja la influencia de las nuevas tendencias del trabajo en la temática” (p 15); en consecuencia, su conclusión ha sido la necesidad apremiante de promover otras investigaciones frente a este fenómeno, que de luces a la relación salud-trabajo, donde se hable de una salud integral, que implique metodologías mixtas que validen periodos de tiempos claros, inmiscuyendo academia y organizaciones ya que no se pueden llegar a soluciones si lo involucrados no están dentro de las aplicaciones.

En Cali también se adelantó en el 2011 un estudio respecto a los factores de riesgo psicosocial, y los encargados de hacerlo posible, fueron Charria, Sarsosa y Arenas, quienes, en ese año, se interesaron en indagar algunos métodos e instrumentos para su evaluación. La idea de estos autores, era “realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales” (p.380), a razón de ello se hizo una búsqueda exhaustiva en diferentes bases de datos donde recapitularon e identificaron algunos factores estresores a los que llamaron causas de estrés en el trabajo, su principal foco de estudio fue el modelo Demanda-Control, aunado al modelo Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa.

Contrario a lo que se pensaba, los resultados encontrados fueron esclarecedores dado que estos factores han sido trabajados en organizaciones internacionales lo cual permitió hacer uso de sus métodos e instrumentos de medición para contexto organizacionales; no obstante, la sorpresa ese año fue Colombia, dado que como bien lo dicen Charria, Sarsosa y Arenas (2011), “a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo [...]a partir de la resolución 2646/2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” (p 381).

Sumado a lo anterior, hay que destacar que **Medellín** también ha aportado su cuota, dado que después de la construcción de la Batería de Instrumentos, en esta ciudad, se registra una investigación que se interesa en la gestión del conocimiento para dar herramientas para la solución de problemas, no obstante, esta nueva era aumento la carga mental en el recurso humano lo cual implica una grave amenaza para la salud mental, física y familiar de los colaboradores de las organizaciones laborales, lo que en palabras de Cuenca (2004) citado por Terán y Botero (2014) implica que “se ha traducido en mayor especialización, ritmos más

elevados y acelerados de trabajo, aumento de las funciones e incremento de trabajo en equipo” (p 95), estas modificaciones, afectan a todo el Recurso Humano de una empresa independientemente cual sea su razón social.

En esta misma investigación, se identifica que los riesgos de mayor incidencia en el entorno laboral son los relacionados a la gestión organizacional, a las características propias del cargo y del puesto laboral, lo relacionado al equipo de trabajo, sumado a la “interfase persona-tarea, condiciones de la tarea, condiciones del medio ambiente de trabajo y jornada laboral” (Terán y Botero, 2014, p 95); esto implica que no solo los factores interno a la organización afectan la salud de los colaboradores, son que hay situaciones de la condición socioeconómica de los trabajadores que influyen en ello, por tanto se requiere de arduo trabajo para intentar mediar entre los dos aspectos para hacer una verdadera transformación que mejore la calidad de vida de los trabajadores en general.

Ya para finalizar esta investigación, los autores concluyeron que en Medellín hace falta impulsar la participación, la apertura y divulgación de programas de bienestar, donde se regulen las demandas emocionales y se haga una negociación entre los recursos del individuo y la organización del puesto de trabajo, siendo que el puesto sea adaptado al trabajador y no lo contrario sumado a la reglamentación y obligatoriedad de las pausas activas para disminuir los índices de distrés, con garantías de mejoras en el desempeño laboral y en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias (Terán y botero, 2014).

De otra parte, en **Bogotá**, Pulido (2015), busco cuales han sido los temas de estudio más recurrentes frente a los factores de riesgo psicosocial en Colombia desde el 2004 hasta el 2015, encontrando una significativa primacía en los riesgos de origen intralaboral, centrado en el mobbing o acoso laboral, el Síndrome del Agotamiento Laboral o Síndrome de Burnout, sin

embargo, aún falta enfatizar en los factores extralaborales y en las características individuales, enfocándose 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” (Pulido, 2015, p. 83). Esto implica que, aunque hay una legislación al respecto aún falta ahondar en los temas ya que se puede fomentar la rotación de personal, las bajas laborales y porque no decirlo la accidentalidad laboral.

Por otro lado, los estudios de Villareal (2012), quien evalúa el clima organizacional del momento y su relación con los factores de riesgo psicosocial los empleados del E.S.E., Hospital Universitario de Santander, en la ciudad de Bucaramanga (Colombia). Este estudio se desarrolló bajo diseño no experimental con enfoque descriptivo transaccional; los datos se obtuvieron mediante la aplicación de la escala de Clima Organizacional (ECO) diseñada por Fernández (2008). Se evidenció buen apoyo por parte de los administradores y la organización destacando la buena relación con el jefe en un marco confianza solidaridad y responsabilidad. En cuanto a las recompensas al esfuerzo los empleados consideran que no son suficientes con relación al desempeño- remuneración; en el confort físico existe un nivel alto de incomodidad dado a la exposición al ruido, no contar con tecnología de punta. Por otra parte, se destaca la flexibilidad y la autonomía de los trabajadores, cohesión entre colegas calificándola como es estable. Este trabajo cimienta las bases para generar estrategias que permitan mejorar el clima laboral en la región.

Así mismo, Rodríguez y Rozo (2014) quienes estudian los Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga cuyo Objetivo Fue Identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel; estudio es descriptivo, con un diseño transversal,

arrojando como resultado que el 76,06% de la muestra presenta un nivel de riesgo psicosocial muy alto, especialmente en demandas del trabajo. Por tal razón Concluyen que los factores interpersonales como el liderazgo, las relaciones sociales: y los factores individuales, como la colaboración entre compañeros afectan el clima laboral y por ende se consideran un factor de riesgo psicosocial. Por tal razón proponen una intervención inmediata y en especial generar ajustes en función de las demandas del trabajo.

Por otra parte, en el año (2017). En las Unidades Tecnológicas de Santander U.T. S, se desarrolla un (informe de la evaluación de clima laboral realizado por psicólogos, profesionales (pop S.A.S). cuyo objetivo fue la identificación y evaluación del clima laboral. Para la obtención de los datos se utiliza la Escala de Clima organizacional (EDECO) de la fundación Konrad Lorenz. arrojando como resultado que el clima laboral para entonces era positivo ya que 55 de los 69, participantes así lo dejaron ver, lo más destacado en este trabajo fue el sentido de pertenencia que registro 91% en la escala, seguido por el liderazgo con 83%, retribución 85% relaciones interpersonales 83%, claridad y coherencia en la administración 81%, disponibilidad de recursos 78%, estabilidad laboral 69% y finalmente donde más bajo puntuó fue en valores colectivos sin afirmar con esto que fue malo o bajo con 59%.

De igual manera Rodríguez (2017) Realiza una investigación sobre los factores de Riesgo psicosocial en una IPS de Tercer Nivel en la ciudad de Bucaramanga Colombia con una muestra de 29 participantes, concluyendo que el Nivel de estrés en la población objeto de estudio fue alto, el nivel de riesgo intralaboral y extralaboral se ubicó en nivel medio, identificando el manejo adecuado de las relaciones interpersonales y demandas emocionales, son un factor protector en los riesgos laborales .

Finalmente , en la ciudad de Bucaramanga Colombia ; Pinto, Giraldo & Durango (2022), realizan un análisis descriptivo de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal sanitario de primera línea en atención de pacientes COVID-19 en Colombia durante los años 2020y 2021 mediante análisis de bases de datos lo cual les permite concluir que: los factores de riesgos laborales en Colombia es el personal de la salud cuenta con una preexistencia elevada la cual es exacerbada con la llegada de la pandemia del COVID -19 donde los dominios con mayor indicio de riesgo son: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo, recompensas y los factores de riesgo extralaboral.

5.2.Marco teórico

La construcción del marco teórico es fundamental, porque permite identificar que autores se han interesado en el tema y cuáles han sido los aportes que han marcado la historia a nivel del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en el ámbito laboral. En consecuencia, se van a abordar algunos teóricos que han sido determinantes en la temática que concierne a esta investigación. Además, en los últimos años, se le ha dado gran valor a la salud de los trabajadores, porque las empresas han comprendido que su recurso más valioso es el recurso humano, en consecuencia, se han adelantado estudios que se fundamentan en la forma en que se relaciona el trabajador con el entorno laboral, sin desestimar los posibles desequilibrios que se presentan a causa de las contingencias o del carácter propio de la organización que junto con los factores psicosociales, son desencadenantes de estresores (Pérez, 2018).

Cabe señalar, que los estresores, se presentan cuando existe un exceso de activación o un sobre esfuerzo y el afectado ya ha agotado todos los recursos que posee para hacer frente al nivel

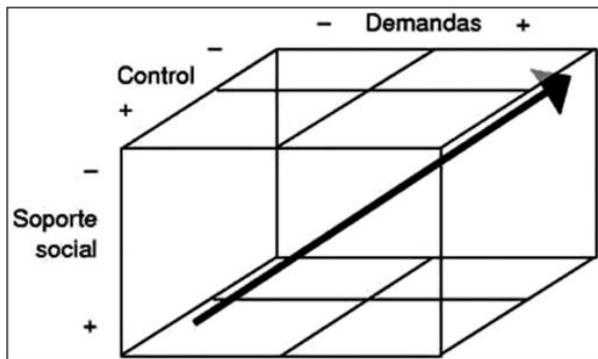
de resistencia, de esta forma le es imposible mantener la homeostasis entre los factores interno de la organización, sus factores personales y los concernientes a su entorno socioeconómico, este debacle personal, le lleva a un escalamiento de sus habilidades, poniendo en riesgo su capacidad de dar respuesta a las demandas de su puesto de trabajo, afectando su rendimiento por un lado y por el otro su estado psicológico, emocional y comportamental, como lo afirman Wheaton (1996) y Sandín, (1999) citados por Quiceno y Vinaccia (2007).

Al mismo tiempo, cada individuo tiene sus propios estilos de afrontamiento y es por ello que responde de manera única a los estresores, aunque como señala Quiceno y Vinaccia (2007) “Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear” (p 118).

A su vez, viendo en retrospectiva, se encuentra que uno de los pioneros en teorizar sobre el estrés, sus efectos y sus métodos de prevención fue Kasarek (1979), quien se interesó en investigar respecto a los predictores de la tensión mental que hoy son tomados como elementos estresores que conforman los factores de riesgo psicosocial, este autor, junto a su equipo de trabajo desarrolló un modelo para gestionar el estrés y lo denominó “modelo demanda – control”, lo llevo a la práctica en un grupo experimental, donde Kasarek (1979), encontró que este modelo predice que la tensión mental resulta de la interacción de las demandas laborales y la libertad de decisión laboral. El modelo parece aclarar hallazgos contradictorios anteriores basados en los efectos separados de las demandas laborales y la libertad de decisión laboral.

Figura 1.

Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social



Nota. La figura evidencia la relación entre demandas psicológicas, control y soporte social.

Fuente: Vega (1998). Recuperado de Chiang et al. (2013).

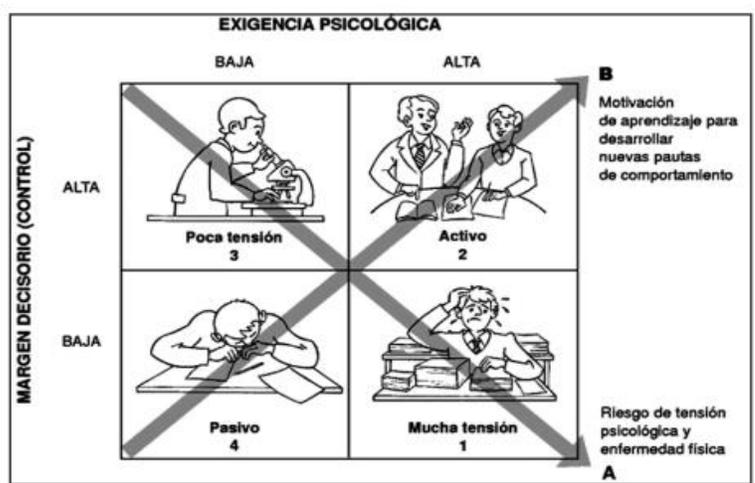
Aspectos que traducidos al español, indican que la tensión mental es el resultado de la interacción de las demandas de trabajo, la amplitud y alienación de la decisión laboral, lo que se puede sintetizar al enunciar que cuando el trabajador tiene poca libertad de decisión y una amplia demanda laboral es posible que se desencadene una tensión mental que mal manejada puede decantar en el estrés crónico y porque no en Burnout u otras patologías de tipo fisiológico y mental, aspectos que terminaran afectando el rendimiento laboral, la producción, dándole auge a la insatisfacción laboral y a la pérdida de sentido de adherencia organizacional (Karasek, 1979).

De acuerdo con Karasek, (1979) y Karasek, Baker, et al. (1981), citados por Chiang et al. (2013), en la “las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar las tareas ..., son exigencias psicológicas ...para la persona”

(p 113). Lo relacionado anteriormente, se puede prevenir y para ello, es necesario que se les permita a los empleados una mayor libertad de decisión para que, de esta forma, se sientan parte de la empresa, donde los objetivos que se tracen sean realistas, dando cumplimiento a las metas propuestas y manteniendo un nivel corresponsable de las demandas laborales y mentales/emocionales, aspecto que se evidencia en la siguiente figura:

Figura 2.

Relación entre demandas psicológicas, control



Nota. La figura evidencia la relación entre demandas psicológicas y control. Fuente: Vega (1998). Recuperado de Chiang et al. (2013).

En este sentido, Siegrist (2008), enfatiza que la alta prevalencia del estrés psicosocial crónico en el trabajo, la cual si no es controlada a tiempo se concentra en el foco de nacimiento de los trastornos depresivos implicando un grave problema de salud pública, no obstante, estos riesgos pueden ser controlados y por eso es la importancia de la prevención, la cual debe ser definida por los modelos teóricos de desequilibrio, por un lado, la demanda-control y por el otro el esfuerzo-recompensa.

Ya para finalizar el entrono estrés-trabajador, se trae a exposición las argumentaciones publicadas por Siegrist (1996), quien plantea que “además del modelo de ajuste persona-entorno (JR French, RD Caplan, & RV Harrison, 1982) y el modelo de demanda-control (RA Karasek & T. Theorell, 1990)” (p.27), propone un tercer modelo que se centra en la evaluación de la afectación a nivel salud que trae consigo la exposición a altos niveles de estrés laboral y a este modelo lo llamó esfuerzo-recompensa, lo que permite considerar la relación existente entre un alto costo y una baja ganancia, alto costo para la salud del trabajador /baja ganancia para la organización, que en palabras del propio Siegrist (1996), el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es cuando hay efectos adversos para la salud por la experiencia estresante en el trabajo. El enfoque de este modelo está en la reciprocidad de intercambio en la vida laboral donde las condiciones de alto y costo/baja ganancia, se consideran particularmente estresantes.

Otro factor que requiere de un análisis detallado es la motivación dado que está directamente relacionado con la inteligencia emocional, y dado que el coeficiente emocional es uno de los factores que sobrepasa al coeficiente intelectual, requiere un trabajo especial por parte

de las organizaciones; en este orden de ideas, Roussel (2000), considera que definir la motivación en el trabajo es un desafío, ya que las opiniones, análisis y prácticas gerenciales divergen en un tema tan importante para la empresa, insistiendo que hablar de motivación es un trabajo desafiante para todas las empresas porque a nivel global, cada organización tiene su propia personalidad y por ello actúa de acuerdo a sus esquemas de valores, de principios en fin, de acuerdo a su propia cultura.

Para Roussel (2000), la concepción de la motivación como objeto de interés investigativo fue traído a colación por los psicólogos Tolman (1932) y Lewin (1936), dado que consideraban que la única forma de que las empresas fueran exitosas era potenciar el desempeño colectivo que depende el desempeño individual, por ello debían encontrar la forma de mejorar la motivación de los trabajadores; esta concepción fue globalizada colaboradores y entonces hubo la necesidad de encajar un concepto más práctico y entendible.

En consecuencia, (Pinder, 1984, p.8), citado por Roussel (2000), propone que “el nivel de motivación puede ser débil o fuerte, variando tanto entre individuos en momentos dados, como en la misma persona en diferentes momentos, y de acuerdo a las circunstancias ” (p. 4), haciendo referencia al nivel de motivación, el cual varía de intensidad de acuerdo con las circunstancias de los individuos y de cada persona en distintas situaciones o momentos.

En la misma línea de análisis, (Pinder, 1984, p.8), citado por Roussel (2000), sostienen que la motivación distingue 4 elementos que conducen a distinguir su propia caracterización, siendo el que ocupa la primera posición:

- La activación conductual que es quien condiciona el inicio de actividades después de un tiempo muerto o de descanso, esta activación, reposiciona el coste de energía que usa el individuo la cual solo es potencializada por la motivación de inicio de la conducta;

- La dirección de la conducta: es dirigida por la motivación y se fija como meta el cumplimiento de los logros trazados, para lograrlo direcciona la energía, no escatima en esfuerzos, pero estos deben estar acordes con las habilidades del sujeto y la tarea que desempeña;
- Intensidad conductual: nace del nivel de esfuerzo que se hace para alcanzar los objetivos, englobando lo físico, lo mental, lo emocional, lo intelectual que exige el trabajo;
- La persistencia de la conducta: que es cuando la motivación es tan grande que alienta al individuo a agotar todos sus recursos energéticos para que alcance sus objetivos;

Así mismo, Roussel (2000), considera que hay variadas e intrincadas teorías respecto a la motivación, pero resalta las pertenecientes a la motivación intrínseca y extrínseca que están regidas por los paradigmas que estudian las circunstancias intrapersonales y las interpersonales o situacionales del comportamiento humano.

Hasta este momento, se han presentado aspectos que permiten definir los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral, como la percepción compartida que poseen los trabajadores sobre el lugar de trabajo y las condiciones en que se desarrolla las actividades laborales, que influyen de forma directa en la motivación, satisfacción y conceptualización en cada uno de los miembros de la organización. Además, Chiavenato (2015) valida la importancia del clima laboral con la motivación señalando la relación recíproca que debe permanecer de manera armoniosa ya que, la alteración del uno afecta a la otra. En ese orden de ideas, cuanto mayor sea la motivación mejor será el clima laboral y cuanto más elevado sea la calidad del clima laboral mayor será la motivación lo cual redundará en estados de interés y satisfacción para los trabajadores.

Entre otros aspectos, se destaca que, al analizar los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral, un papel importante es la percepción que poseen los miembros de la organización a la que pertenecen junto con la motivación. Ahora bien, en las últimas décadas se ha acuñado el término riesgo psicosocial aludiendo al conjunto de variables desde las percepciones del recurso humano de la organización (Peiró y Prieto, 1996).

En la misma línea de análisis, los conceptos sobre riesgos psicosociales precisan comprender que las relaciones interpersonales, toman gran relevancia a la hora de evaluar riesgo psicosocial como la capacidad de gestionar las emociones propias y de otros, la lucha colectiva y las destrezas que acarrear como el soporte fundamental, la estructura primaria del liderazgo, solución de problemas y la efectividad interpersonal, sin dejar de lado la motivación laboral como la capacidad que poseen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus trabajadores en las actividades relacionadas con el trabajo, acompañado de recompensas por calidad, productividad y esfuerzo (Beltrán, 2004).

5.3. Marco conceptual

La investigación que se viene adelantando, exige el desglosar las partes que componen el todo al que se ha denominado salud mental de los trabajadores dentro de las organizaciones, haciendo necesario acudir a unas palabras claves que permiten examinarlo desde todas las aristas, dando apertura al análisis de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral; donde hablar de clima organizacional, es hacer un recorrido por la literatura existente, desde los años 1961 hasta la actualidad, para el caso que amerita esta investigación, se ha decidido tomar la definición expuesta por Glisson (2007) y Schneider, Bowe, Ehrhart, &

Holcombe, (2000), citados por Rusu & Avasilcai (2014), quienes lo definen como “las percepciones subjetivas de los empleados sobre cómo les afecta su entorno de trabajo como individuos.” (p. 52); en este momento, el primer autor que citan es a Glisson, y ahora se toma a consideración los aportes de Schneider, Bowe, Ehrhart, & Holcombe, (2000), quien considera que “como está más relacionado con el individuo y con el ambiente de trabajo que lo rodea, el clima organizacional está “basado en patrones percibidos en las experiencias y comportamientos específicos de las personas en las organizaciones” (p. 52); estos autores, consideran que cada trabajador tiene su propia percepción, la cual es subjetiva, sobre cómo es su entorno laboral y como este influye en su cotidiano.

En concordancia, a la percepción de Glisson, el teórico Schneider et al., lo reafirma cuando considera que, al hablar del clima organizacional, se trae a colación al individuo y al entorno de trabajo en el que se desenvuelve y de donde percibe algunos patrones que condicionan sus conductas y que está ligado a su vida experiencial y comportamientos específicos dentro de una organización (Rusu & Avasilcai,2014).

Así mismo, el desempeño laboral es un factor preponderantes y es por ello que Flores, Martínez y Flores (2020), “es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades” (p 6), siendo más incisivos en su argumentación citan a Bittel (2000), dado que él considera dentro del ámbito laboral todo es influenciado por la motivación, es decir, el desempeño laboral, tiene una relación directa con las expectativas del trabajador con respecto a su labor, a su puesto de trabajo y a las condiciones laborales, sumado a sus ambiciones o expectativas personales; en consecuencia el desempeño se apoya en el coeficiente emocional y el conocimiento que tiene el trabajador sobre el cargo para el cual ha sido contratado, sumado a la

cultura organizacional a los estilos de liderazgo, donde cabe mencionar que los trabajadores que renuncian no renuncian a una organización sino a su jefe inmediato.

De otra parte, la Comisión Europea (2002), citado por Moreno y Báez (2010), consideran que es importante incluir el trabajo frente al estrés laboral para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y para ello, indican que son pautas o patrones definidos de respuestas emocionales, de cognición, a nivel fisiológico y por ende conductuales frente a situaciones adversas y percibidas como nocivas dentro del contenido de la tarea o de su entorno y de la organización de su trabajo. Se caracteriza por la subida de excitación, de respuesta que se decanta en una sensación de pérdida de control y falta de herramientas de afrontamiento.

De igual manera, Moreno y Báez (2010) citan a Shirom (2003) quien habla de los dos tipos de estrés que engloban este ámbito y se refiere en un primer momento al distrés, que es cuando las demandas laborales están por encima de los recursos del trabajador y lo superan, también cuando por exposición a eventos adversos se fomenta el desajuste y descomposición emocional; el otro tipo de estrés es el eustrés y es el que motiva al cumplimiento de los objetivos de la organización cuando son realistas y de fácil asimilación.

Los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones son de carácter predictivo, es por ello que Moreno (2011), detallan a pormenores, el contexto organizacional, aunándolo a la posibilidad, de que es factor provoque u ocasiones daños en la salud de los colaboradores, que alteren su bienestar y que desencadenen en presentismo laboral, estrés laboral, Burnout e incluso accidentes laborales y enfermedad laboral; la razón de esto es que pueden llegar a alterar y desequilibrar los recursos emocionales con que cuenta el individuo para hacerle frente.

Se pueden presentar por la percepción que tiene el trabajador de una falta de control en las tareas que realiza por tanto no tiene control sobre su trabajo, se siente vulnerado a notar un

aumento real o imaginario (depende del agotamiento) de la carga laboral, de la intensidad horaria, del trabajo bajo presión, de los turnos, de una comunicación interna deficitaria, donde no hay claridad de los roles y se tiene al trabajador como un colaborador multitareas (Moreno 2011).

En esta perspectiva, se colige que los factores de riesgo psicosocial, “1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar” (Moreno, 2011, p. 25), son gatilladores predisponentes que si no hay un adecuado coeficiente emocional para gestionar las emociones y las reacciones ante ellos, se desencadenan situaciones amenazantes para la salud de los trabajadores donde en cada individuo se manifiestan de forma diferente.

Hay que mencionar, además que cuando se habla de factores protectores, se hace alusión a las características individuales, o la forma como se percibe la individualidad y el entorno, aspectos que coadyuvan en la mitigación de los efectos negativos del estrés en la salud mental y porque no decirlo fisiológica, aumentando la sensación de bienestar. Ante la presencia de factores estresores, la resiliencia, el autoconocimiento y la inteligencia emocional, junto a las habilidades sociales y la solución de problemas, ayudan a disminuir la vulnerabilidad, y la probabilidad de enfermar dado que se desliga del sufrimiento emocional, también conocido como indefensión aprendida (Astudillo y Cols, 2009).

En cuanto al riesgo psicosocial, se ha de entender de acuerdo con la legislación española citada por Fernández (2010), como la probabilidad de que los trabajadores de una organización, sufran un daño físico o mental, ya sea como consecuencia directa o indirecta de la inadecuada gestión de los puestos de trabajo, de los métodos y los procesos que se adelantan en cada

departamento, donde las competencias del trabajador no son acordes a la necesidad del puesto laboral, de otra parte, también pueden ser causadas a “consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo” (p. 21).

En adición a esta conceptualización, Fernández (2010), hace un análisis holístico donde incluye los efectos que cada componente que interviene en la salud mental de los colaboradores de las organizaciones, dando un parte detallado de las consecuencias de una inadecuada gestión del riesgo psicosocial, donde el estrés laboral, a nivel mundial ha aumentado de forma considerables, sumado a la desmotivación y a la deshumanización laboral, si bien es cierto que las características de una persona hacen que se atenúe o acentúen estos factores, también es posible que la no visualización de estas temáticas o el mal manejo de las mismas sean las causantes de la deserción laboral y la enfermedad laboral presente en la última década.

Si bien es notorio, dentro de todos las organizaciones y de acuerdo con su propio carácter y cultura, se tienen sistemas enfocados a fomentar la seguridad laboral, que en este discurrir, es acunado, de la misma forma como lo enunció Everson et al., (2017), siendo enfocado, a la probabilidad de que un trabajador conserve su trabajo, dado que según la teoría económica cuando hay periodos de productividad y temporadas altas, en la empresa se origina un aumento en la demanda, haciéndose presenta la necesidad de invertir en producción, para lograr con los objetivos propuestos es necesario que el personal este motivado y aligerado de caras emocionales para que su rendimiento sea óptimo y una de las posibles mejoras son los salarios justos y una buena organización de los puestos de trabajo.

5.4.Marco legal

Para cumplimentar las exigencias que enmarca este apartado, se ha de enfatizar en las leyes que Colombia ha dispuesto para garantizar el desarrollo laboral digno de toda su población, por ello, se hace presente la **Ley 1010 de 2006**, ley que obliga a adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Congreso de Colombia, 2006), aspecto que en los últimos tiempos, han sido significativos dentro de algunas organizaciones, es por ello que aunado a la Ley 100 del 2006, se generan nuevas disposiciones y responsabilidades, naciendo la **Resolución 2646 de 2008**: “Por la cual se establece las disposiciones y se definen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera constante, la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2008), este es un momento decisivo para las organizaciones dado que hace hincapié en el recurso más importante que tiene una empresa y le dota de una responsabilidad especial en proveer su bienestar promoviendo medidas adicionales para blindar su salud integral.

Habría que decir también, que la legislación sigue avanzando para brindarle más y mejores garantías a la población trabajadora del país, por ello establece la **Ley 1562 del 2012**: “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” (Congreso de Colombia, 2012, p. 3) y ese mismo año fija la **Ley 1566 de 2012**: “Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas” (Congreso de Colombia, 2012, p. 5). A este respecto es imperioso mencionar que hasta el momento no se había tenido en cuenta ninguna estrategia para mitigar y ayudar a la población afectada por este flagelo por ello se

inician los programas de promoción y prevención para mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos con miras a alcanzar una vida que valga la pena ser vivida.

Consecuencia de lo anterior, durante el mismo 2012, se promulgan dos resoluciones más, la primera, fue la **Resolución 652 de 2012**: “Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones” (Ministerio de Trabajo, 2012) y la segunda fue la **Resolución 1356 de 2012**: Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Donde da los lineamientos para la creación del Comité de Convivencia Laboral quedando compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes (Ministerio de Trabajo, 2012).

Posteriormente, se expide el **Decreto 1477 de 2014**: Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Considerando que el artículo 4° de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (presidente de la República, 2014), potenciando de esta manera la importancia de la salud mental y manteniendo especial énfasis en los factores de riesgo psicosocial, marcando una nueva era inclusiva y dotando a los empresarios de nuevas herramientas para poder brindar mejoras laborales y mejores condiciones intralaborales a sus colaboradores.

Por último, se relaciona dos resoluciones una del 2019 que fue derogada por la del 2022, no obstante debe ser incluida en este estudio toda vez que cuando se inició el estudio estaba vigente y aunque no lo estuviese marco un hito en la forma de gestionar el Recurso Humano en las organizaciones, es por ello, que se destaca que la **Resolución 2404 de 2019**, por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía

Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones (Ministerio del Trabajo, 2019); cabe destacar que esta resolución fue **derogada por la Resolución 2764 de 2022**. (Ministerio del Trabajo, 18 de julio, 2022), donde especifican los protocolos de actuación y se declara que se debe adoptar esta normativa como referente de los términos mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

6. Metodología

6.1. Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), las características de la investigación, el tipo al que pertenece es no experimental, dado que no es posible manipular ninguna variable, no exististe ningún tipo de control, ni influencia alguna porque el fenómeno estudiado ya ha ocurrido y los efectos ya están ahí, inmersos en el ambiente laboral. Así mismo es transeccional o transversal puesto que los investigadores recolectan datos en un solo momento, la idea que les incita a esta recolección es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 156).

Por ende, el tipo de estudio realizado es no experimental, de corte transeccional descriptivo, dado que se enfoca en analizar una situación en concreto, especificando las características de esas circunstancias, para describirlo, comprenderlo y darle algún sentido que correlacione por qué el desempeño laboral se ve afectado de manera positiva o negativa por la

existencia o ausencia de los factores de riesgo psicosociales, sumado al hecho de que esta investigación puede ser replicada (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

6.2.Enfoque de investigación

Para desarrollar este estudio, se correlacionan dos variables, los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, es por ello que el enfoque apropiado es el mixto, dado que, para lograr sus objetivos, requiere la recolección y el análisis de datos estadísticos, tal cual como lo sugiere Hernández, Fernández & Baptista (2014), cuando hace énfasis en la recolección de datos que permitan la comprobación de hipótesis o que se cimiente en la tabulación y el análisis de resultados.

6.3.Diseño de la investigación

La investigación adelantada es un trabajo de campo y precisa el uso de método inductivo, acorde con el trabajo de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se debe partir de hipótesis o premisas particulares que permitirán el hallazgo de conclusiones generales, dado que en un primer momento se va de lo particular, haciendo referencia a las percepciones de los trabajadores de ICSA S.A.S, los que plasmaran en la batería de riesgos psicosociales, en un segundo momento, se realiza un compilado general que permite un informe general en donde se muestra un resultado organizacional para cada rol con sus respectivas funciones y ambientes donde desarrolla sus actividades laborales.

6.4.Fases

Fase 1: Identificar el nivel de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de ICSA S.A.S, apoyados en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial:

En esta etapa, se definen los tiempos de aplicación de la batería de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de Protección Social, con Resolución 2646 de 2008, donde se define que se aplica a 40 trabajadores adscritos a ICOSA S.A.S, siendo tomado el universo muestral, sin excepción alguna, para ello, se cuenta con la colaboración de un profesional en SST con licencia vigente quien aplica la Batería de Riesgo Psicosocial a los profesionales asignados; se hacen los respectivos análisis, coadyuvados siempre por la supervisión del profesional, aspecto que permite hacer una evaluación de los factores de riesgo psicosocial para conocer los niveles que se encuentran y los efectos en el clima laboral, la productividad y la salud de los colaboradores, a partir de él, poder dar cumplimiento al objetivo tres.

Fase 2: Describir la influencia que tienen los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de ICOSA S.A.S, mediante la evaluación de desempeño 90°

En este punto, se inicia el análisis de la evaluación de desempeño 90° que reposa en los archivos del instituto, permitiendo identificar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral.

Fase 3: Proponer un plan de intervención psicosocial que fomente el desempeño laboral y mitigue el nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores del ICOSA S.A.S:

Esta fase es la que marca el final de la investigación, en ella se proponen estrategias de acuerdo a la Guía Técnica y los protocolos establecidos en la Resolución 2754 de 2022, para fomentar el desempeño laboral, apoyados en los resultados encontrados con la

aplicación de la batería de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño, dando así por concluido los objetivos del estudio.

6.5. Propósito

Se realiza una investigación formativa y básica, mediante de la aplicación de la batería de factores riesgos psicosociales contrastada con la evaluación de desempeño laboral, integrando los conocimientos previos, con los hallazgos para poder determinar la influencia de la primera en la segunda categoría investigada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

6.6. Tipo de muestreo

Probabilístico dado que se aplica a toda la población y permite comparativos a uno o dos años, dependiendo de los resultados y de las recomendaciones del especialista.

6.7. Universo

Trabajadores activos pertenecientes a ICSA S.A.S

6.8. Población

40 trabajadores adscritos mediante una relación contractual al ICSA S.A.S

6.9. Instrumentos

La batería de riesgo psicosocial avalada Ministerio de Protección Social y elaborada por la Universidad Pontificia Javeriana con resolución 2646 de 2008

Tabla 1.*Ficha técnica Batería de factores de Riesgos Psicosociales*

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaborales y extralaboral)
Fecha de publicación	Julio del 2010
Autores	Ministerio de la protección social- pontificia universidad Javeriana. subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> *Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral *Guía para el análisis psicosocial del puesto de trabajo *Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales *Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales *Cuestionario para la valoración del estrés (Villalobos, 1996,2005 y 2010).
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que componen la batería
Objetivo de la batería	Identificar y Evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.

Alcance	Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, establecer la presencia o ausencia de riesgos psicosociales intra y extralaborales y determinar su nivel de alcance
---------	---

Nota: Aspectos relevantes de la Batería de Riesgos Psicosocial. Fuente: Elaborado por los autores a partir de la programación propia y de la especialización.

Fases de aplicación de la batería

Fase I: Socialización y aplicación de la batería.

Fase II: Tabulación y análisis de los datos.

Fase III: generación del informe

Fase IV: Realización propuestas y/o recomendaciones para la elaboración del programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial

Revisión de la evaluación de desempeño

6.10. Técnicas de análisis

Posterior a la aplicación de instrumentos, se procederá a tabular los datos en el software que ha habilitado el Ministerio de Protección Social para tal fin; se finaliza con la semaforización e interpretación de resultados teniendo en cuenta las guías suministradas por el ministerio de trabajo para la evaluación de los riesgos psicosociales en Colombia.

6.11. Delimitación

Trabajadores del Instituto Clínico de salud ICSA S.A.S

Inclusión: Trabajadores con contrato vigente en el momento de aplicación de la batería

Trabajadores que cumplan un horario diario con la institución ya sea presencial o tele trabajo

correcciones para
jurados
Defensa

Nota: La tabla evidencia el cronograma a desarrollar para cumplimentar los tiempos de la investigación. Fuente: Elaboración propia.

8. Presupuesto

Tabla 3.

Parámetros del presupuesto en cuanto a recurso humano

Nombre	Rol	Dedicación Horas	Valor Hora	Fuentes	Total \$
				Recursos propios	
Lina M Gómez	Investigador	160	\$20.000	X	3.200.000
Álvaro B Santacoloma	Investigador	160	\$20.000	X	3.200.000
Ledys A Gutiérrez	Investigador	160	\$20.000	X	3.200.000
Total	3	480			9.600.000

Nota: En la tabla se muestra los aportes en tiempo y trabajo que hacen los investigadores.

Fuente: Elaborado por los autores acorde a su disponibilidad

Tabla 4.

Resumen del presupuesto y totales generales

Rubros	Fuentes		Total \$
	Recursos Propios/donativos		
	Efectivo/donativos	Especie	

Recurso humano		\$ 3.200.000	9.600.000
Servicios técnicos y asesorías	\$ 2.000.000		2.000.000
Materiales e Insumos		\$ 350.000	350.000
Comunicaciones y transporte	\$ 300.000		900.000
Total			\$ 12.850.000

Nota: La tabla evidencia los recursos económicos usados por los investigadores para la elaboración del proyecto. Fuente: Elaborado por los autores.

9. Desarrollo de objetivos

9.1. Identificación del nivel de riesgo psicosocial usando la batería de riesgo psicosocial

Para dar cumplimiento a este primer objetivo, se hace necesario recurrir a la investigación adelantada por Ministerio de la Protección Social (2007), donde resalta la importancia de verificar las condiciones de salud laboral dado que en la primera encuesta nacional, identifiqué una alta prevalencia de los factores de riesgo psicosocial, seguido de cerca por los riesgos físicos en especial los ergonómicos, algunas veces, los factores más incisivos están relacionados con la atención a usuarios, con las tareas monótonas, con la inadecuada gestión del tiempo aunada a estilos de contratación que no ofrecen estabilidad, decanta en el estrés ocupacional y en un alto porcentaje en el síndrome del trabajador quemado.

Entonces, para realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial en la organización, se ha tenido en consideración los datos que se han obtenido a través de la revisión estadística de los resultados finales de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, donde se ha evaluado los factores intralaborales, extralaborales aunado a los datos arrojados por el cuestionario de estrés, donde se consignan y se analizan las posibles causas y los efectos tempranos de la exposición continuada a dichos factores; aspecto que fue reportado por cada uno

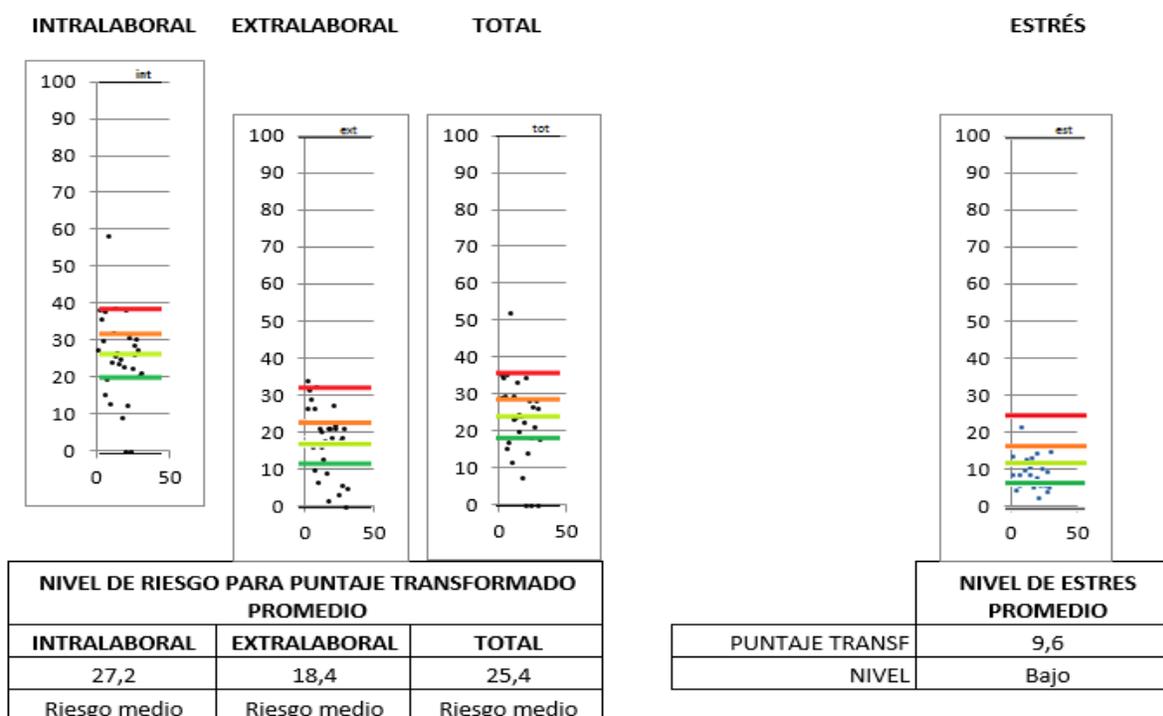
de los evaluados, incluyendo un análisis global de aspectos sociodemográficos, condiciones personales y laborales además de las características individuales inherentes a cada individuo que intervienen y/o afectan cada dominio evaluado (Rincón, 2022).

Resultado general del nivel de riesgo de la institución

De conformidad a la tabla de ponderación que dispone el Ministerio de la Protección Social en el instrumento de medición Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, diseñada por la Universidad Pontificia Javeriana, tal y como lo muestra la figura 1, la Institución se encuentra en un nivel de **RIESGO MEDIO** con un puntaje del **25,4**.

Figura 3.

Distribución del puntaje transformado del nivel de Riesgo psicosocial



Nota. La figura evidencia el puntaje transformado del nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

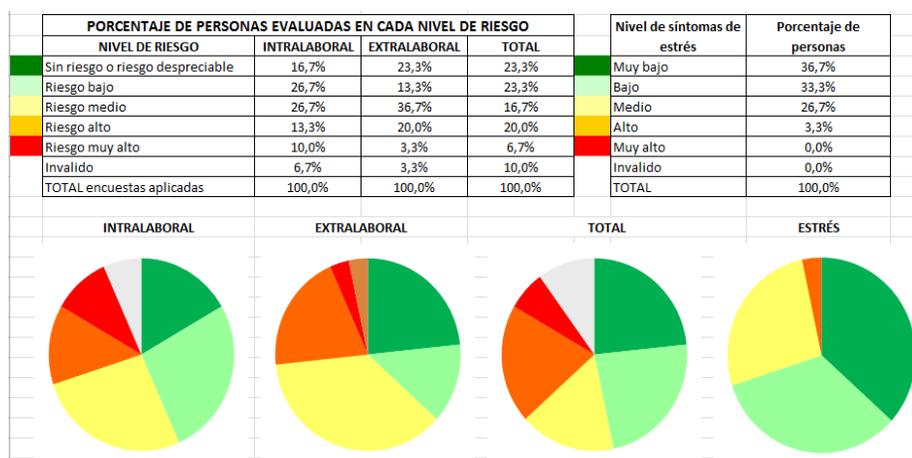
En consecuencia, se grafica la baremación de los puntajes transformados, identificando que ICSA S.A.S se encuentra situada en un nivel de riesgo medio en cada una de sus acepciones, obteniendo un puntaje transformado de 27,2 para riesgo intralaboral, 18,4 para el riesgo extralaboral frente a un nivel de riesgo bajo en el cuestionario de estrés; a este respecto, la Resolución 2404/2019 (Ministerio de Trabajo, 2019), considera que cuando las organizaciones se encuentran en un nivel de riesgo medio y bajo se deben aplicar acciones de mejora con intervención en la persona y en la fuente para poder aplicar la intervención primaria. Así mismo, es inflexivo al indicar que este nivel de riesgo implica que es el riesgo esperado dado una exposición moderada a determinados factores, este hecho no descarta intervención y

observación, ameritando la aplicación de un programa que mitigue los efectos encontrados y prevenga la aparición de efectos adversos a la salud.

En ese mismo sentido, Rincón (2022), plantea que es meritorio insertar la Figura 2, dado que en ella se muestra la semaforización que facilita la comprensión de los niveles de riesgo a nivel general con porcentaje respecto al número de personas de la población participante.

Figura 4.

Total, de Riesgo Psicosocial



Nota. La figura evidencia el total de riesgo de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Como puede observarse en la figura, el riesgo psicosocial intralaboral corresponde a nivel **SIN RIESGO 16,7% Y RIESGO BAJO, 26,7 para un total 43,4.**

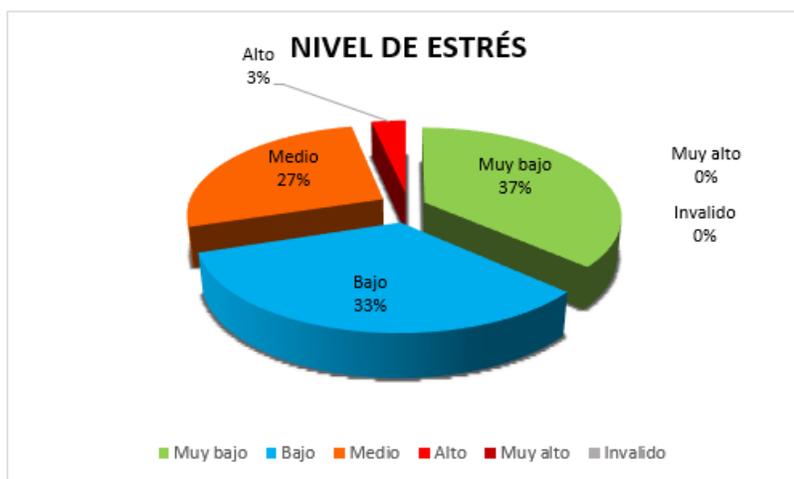
En la misma gráfica se identifica que los factores de riesgo Intralaborales son **MEDIO** en el **26,7 %** y el **RIESGO, ALTO O MUY MUY ALTO** arroja **23,3** para un total **50,0%** Ahora bien, sumando los datos de los tres nivel medio, alto y muy alto es posible concluir que el nivel de riesgo psicosocial **intralaboral** en el Instituto Clínico de Salud ICSA SAS para el año 2022 es **ALTO**; este resultado concluye los datos de los factores de riesgo intralaboral para el grupo de directivos (Forma A) y los operativos (Forma B).

Ahora bien, Respecto a los factores de riesgo **Extra laborales**, se indica **RIESGO MEDIO**, puntuando **18,4**. Expuesto de la siguiente manera: **SIN RIESGO 23,3%, RIESGO BAJO 13,3%** para un total de **36,6%**; **RIESGO MEDIO 36,7%, ALTO 20,0%, alto 3,3%** sumando estos tres niveles resulta **en 60% EN RIESGO**, por lo tanto, de acuerdo a la Guía Técnica se deben incluir en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.

Por otra parte, en la evaluación del nivel de estrés en los trabajado se identifica que, **70 %** de la población presenta nivel **BAJO** de estrés, sin embargo, un **30%** se ubica entre **MEDIO Y ALTO** presentando síntomas de estrés como las dolencias físicas (dolor de cuello y espalda) **10,0 %** ,(problemas de colon o digestivos) **12,5%** y comportamentales (dificultad para tomar decisiones) con **7,5%** que cobran importancia respecto al total de factores de riesgo psicosociales evaluados; identificándose un estrés **BAJO**, con puntaje de **9,6**. e indica que amerita acciones sistemáticas de promoción y prevención del riesgo psicosocial que favorezcan las habilidades del ser.

Figura 5.

Grafica nivel general de Estrés por porcentaje respecto a la población participante

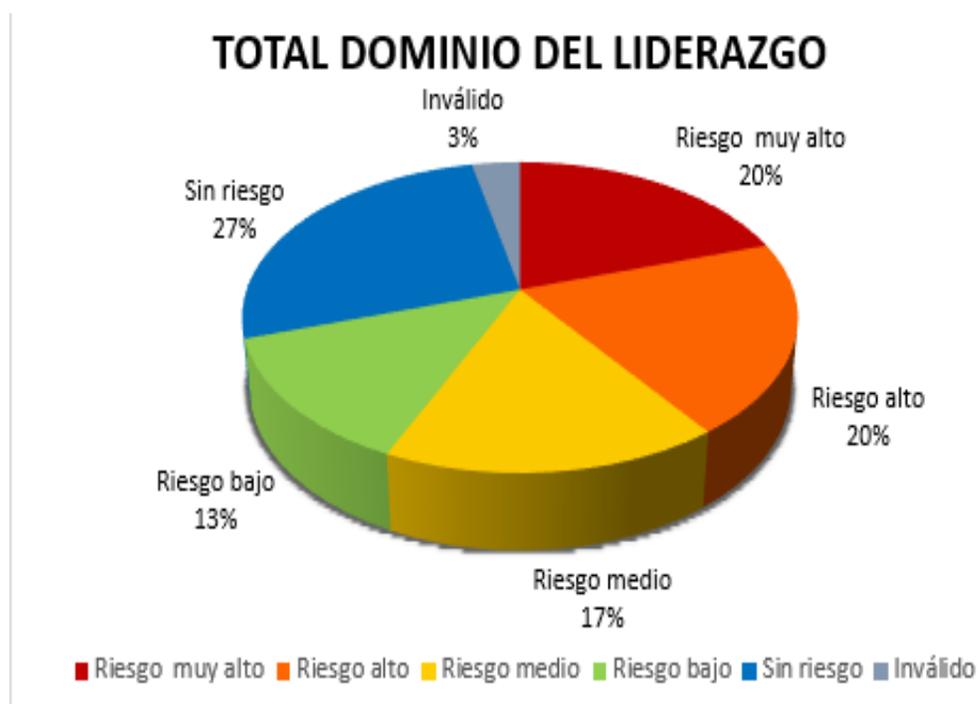


Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de estrés presente en los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Esto indica que es un nivel de riesgo en el que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, que disminuya o por lo menos se mantengan en este margen para el año 2023. Esto indica que 30 personas se encuentran en de riesgo de estrés o están presentando síntomas asociados, (Algunas de estas personas pueden ser las mismas que tienen riesgo intralaboral y extralaboral). Por tanto, harán parte del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo psicosocial, y deben de recibir acompañamiento psicosocial según protocolo normativo en la Resolución 2764/2022. (Ministerio de Trabajo, 18 julio 2022).

Figura 6.

Total, dominio del Liderazgo



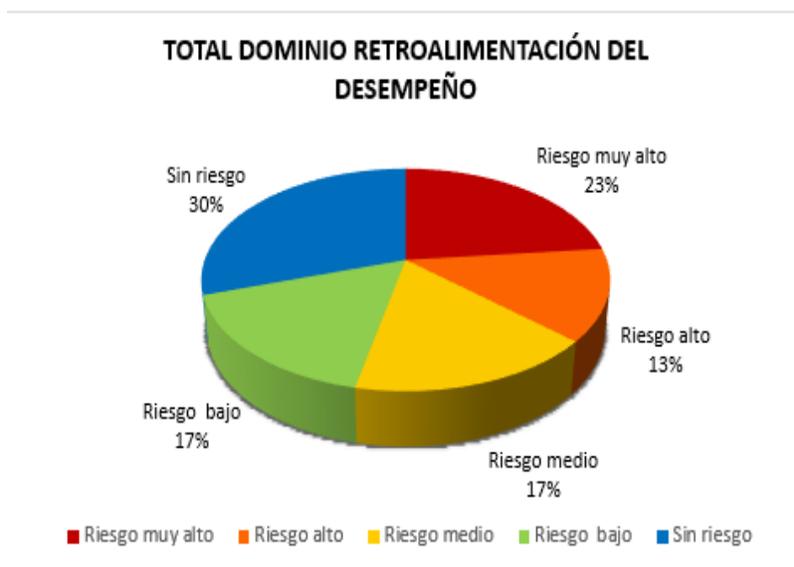
Nota. La figura evidencia el nivel de riesgo en el dominio de liderazgo presente en los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

El Dominio, da cuenta de que el 40 % de los colaboradores refieren condiciones favorables en las dimensiones que conforman el Dominio, es decir, los colaboradores consideran que sus líderes y las relaciones sociales en el trabajo son factores protectores de riesgo psicosocial; sin embargo, encontramos un número **significativo 57,0%** en las cuales es importante realizar acciones de intervención. En este Dominio se identifica que algunos colaboradores en las Dimensiones que se exponen a continuación requieren de acciones de intervención en algunos aspectos.

Características del liderazgo, se recomienda la ejecución de actividades y temas relacionados con capacitación de acciones propias del trabajo, formación en comunicación y relaciones respetuosas y eficientes en el trabajo, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores y formación de los líderes para fortalecimiento de los equipos de trabajo y sus labores como responsables de los procesos.

Figura 7.

Retroalimentación del desempeño



Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en la retroalimentación del desempeño presente en los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Retroalimentación del desempeño es otro aspecto que requiere intervención, dado que este proceso puede ser poco claro, y en ocasiones no se da de una manera objetiva, lo que afecta el mejoramiento del trabajo y del trabajador, esta Dimensión se encuentra **53% se ubica en medio alto y muy alto** se recomienda que los líderes realicen retroalimentación en el desempeño de las actividades y labores de sus colaboradores, disminuyendo en consecuencia este riesgo

Figura 8.

Relaciones sociales en el trabajo



Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo de las relaciones sociales en el trabajo, presente en los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Relaciones sociales en el trabajo con un **53%** Indica que, las relaciones entre los colaboradores son buenas se hace necesario realizar actividades lúdicas, recreativas, deportivas

y culturales, en las cuales participen todos los colaboradores e incluso su familia, a fin de favorecer espacios donde se genere contacto con otras personas; fomentar el acompañamiento desde convenios interinstitucionales y con la caja de compensación familiar que contribuyan a mejorar el grado de cohesión e integración del grupo y permitan bajar los índices de riesgo **medio, alto y muy alto** que para esta medición se ubica en el **47,0%**

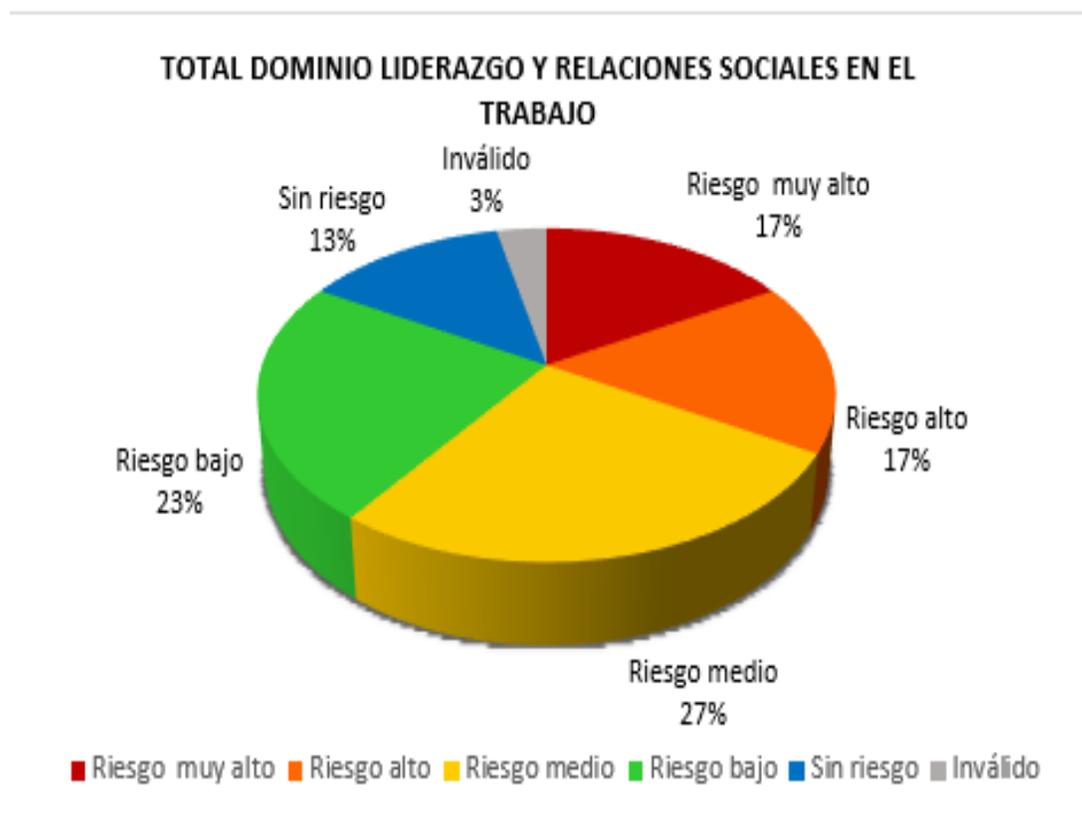
Figura 9.

Relación con los colaboradores



Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en la relación con los colaboradores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Las relaciones con los colaboradores se pueden indicar que, **el 13 % presenta riesgo alto y muy alto**, se recomiendan realizar capacitaciones y actividades que fortalezcan la relación colaborador- jefe y reducir los indicadores negativos.

Figura 10.*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*

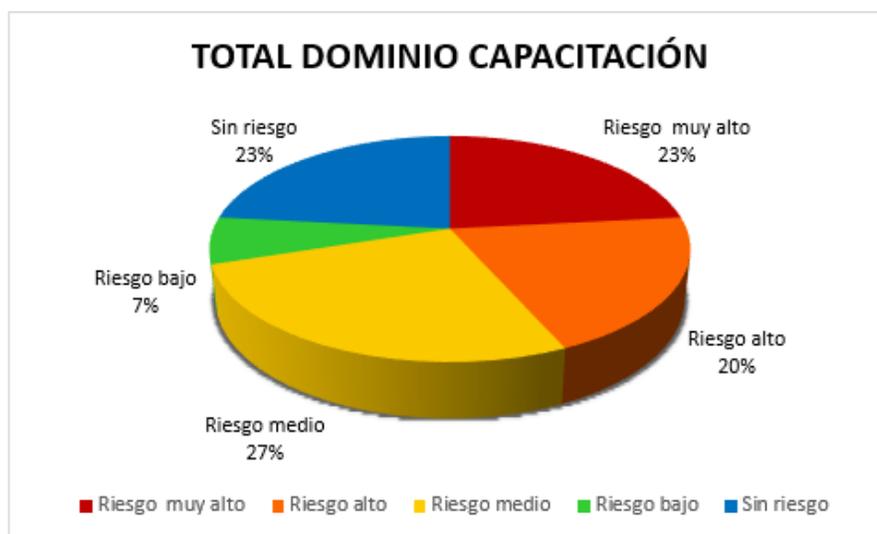
Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo respecto a los colaboradores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

El 61,0% de los trabajadores se ubica en riesgo **medio, alto y muy alto. Requiere plan de intervención inmediato;** mientras que el 23% de los trabajadores tienen un nivel de riesgo bajo, el 13% no presenta ningún riesgo mientras que hubo un 3% de invalidación.

Figura 11.*Claridad del rol*

Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en la claridad del rol de los colaboradores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En este Dominio se identifica la necesidad de ejecutar acciones de intervención en las Dimensiones que se exponen a continuación, así: Claridad en el rol Indica que, si bien el Instituto Clínico de Salud ICSA S.A.S. ha dado a conocer a sus colaboradores cuales son las funciones para las que han sido contratados, esta información puede ser poco clara y suficiente respecto a los objetivos, las funciones, **50% en riesgo medio, alto y muy alto.**

Figura 12.*Capacitación*

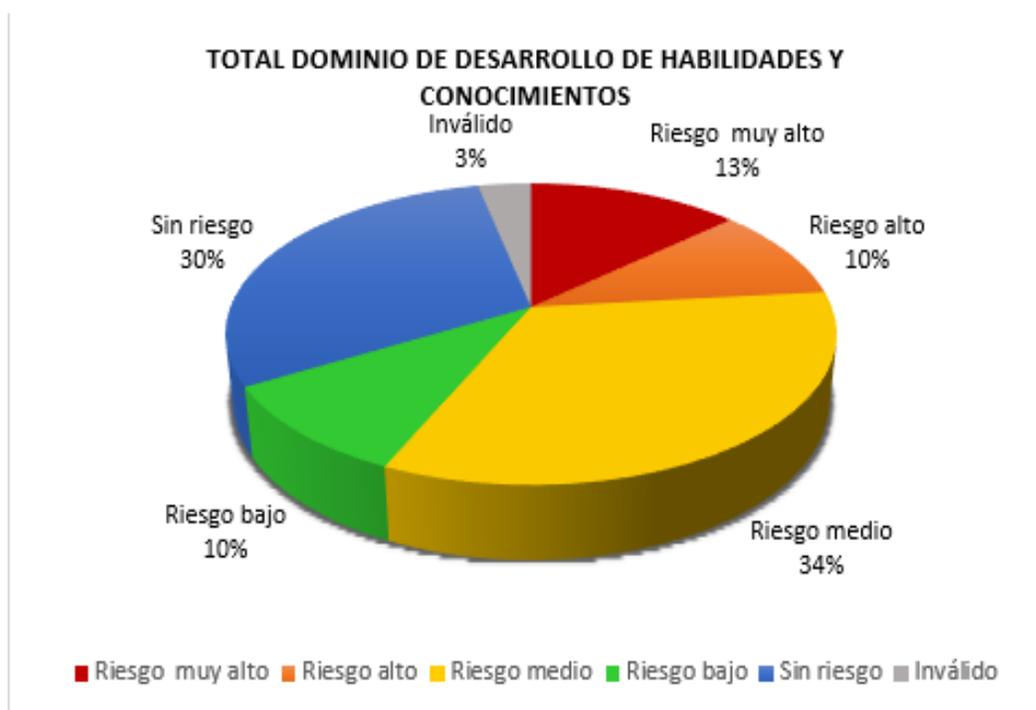
Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo del dominio Capacitación de los colaboradores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Los colaboradores refieren necesidades en actividades de capacitación que respondan a las demandas de formación para el desempeño efectivo del trabajo para el cual se ha sido contratado.

70,0 % en riesgo medio, alto muy alto.

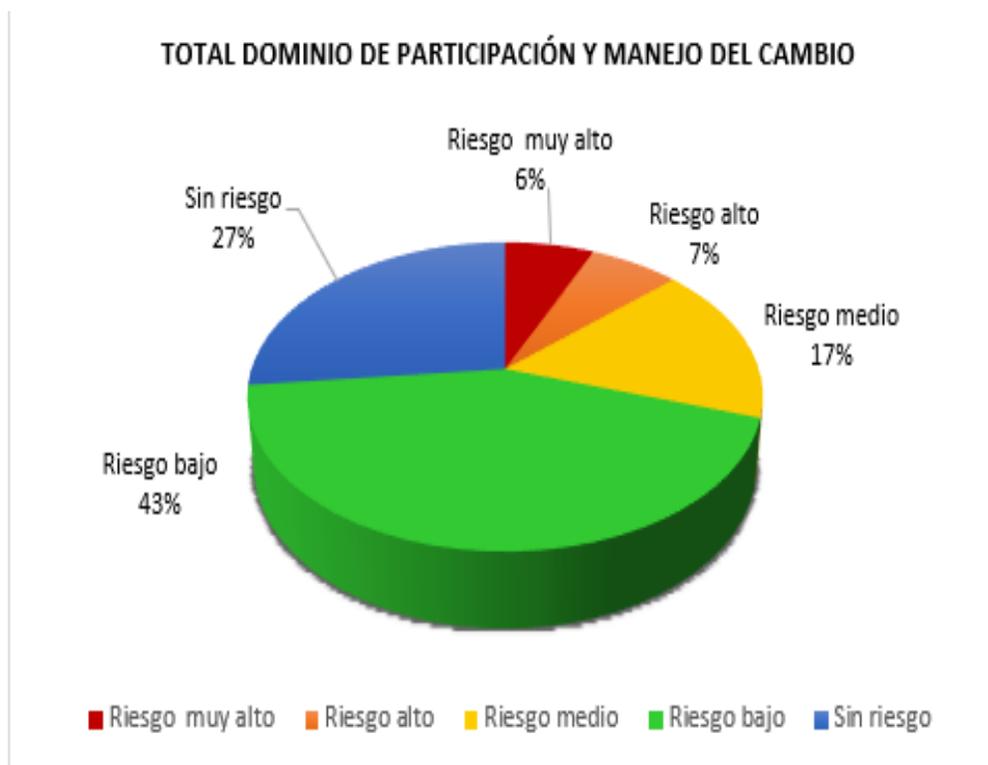
Figura 13.

Desarrollo de habilidades y conocimientos



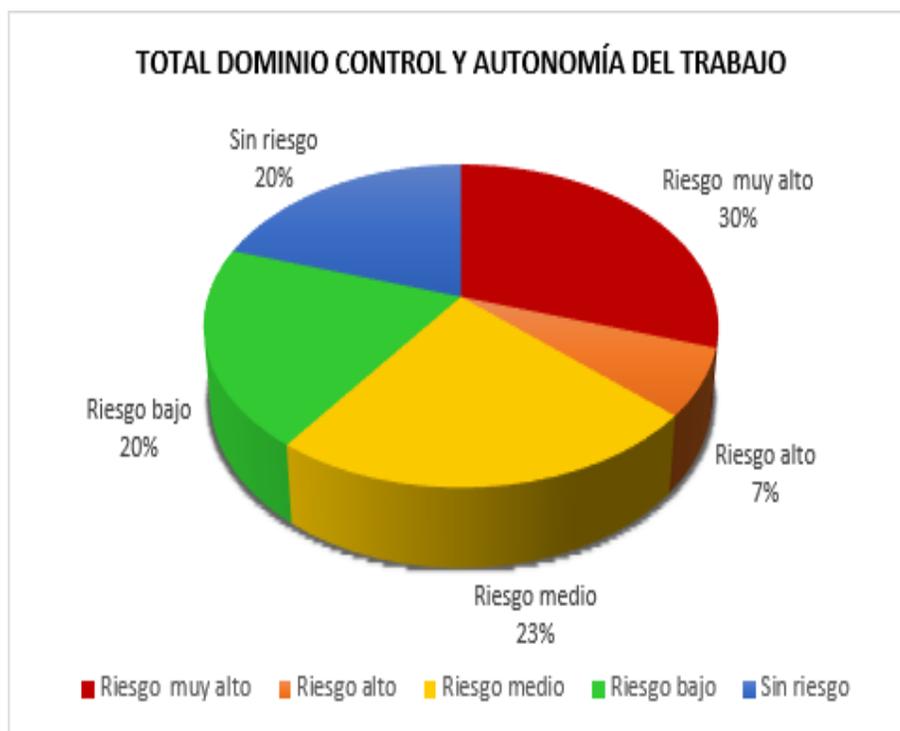
Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en relación al desarrollo de habilidades y conocimientos en los colaboradores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un **23. % alto y muy alto** incrementa el riesgo dado que **34%, se ubica en riesgo medio** esto indica que: El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Figura 14.*Participación y manejo del cambio*

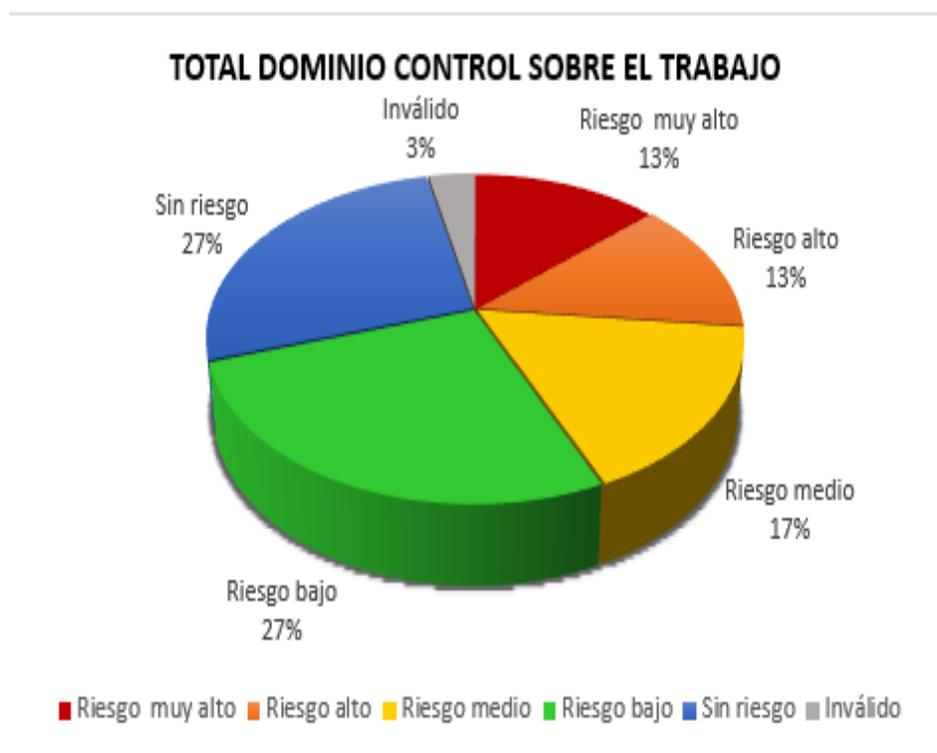
Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en la participación y manejo del cambio de los colaboradores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Dentro del análisis se identifican dos Dimensiones Participación y manejo del cambio con un **70 %** que incrementa de manera **positiva** esto indica, que: el colaborador cuenta con información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio o cambios institucionales, que en el proceso de cambio se incorporan las opiniones del trabajador, sin embargo, en un **30,0%** las oportunidades los cambios afectan **negativamente** la realización del trabajo.

Figura 15.*Control y autonomía del trabajo*

Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de control y autonomía del trabajo presente en los colaboradores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

El margen de autonomía, representado en un **37% en riesgo alto y muy alto**, generando impacto negativo y de riesgo para el ejercicio del cargo por tanto es importante intervenirla, incluyendo el **23%** de población situado en un nivel de **riesgo medio** lo que implica seguimiento e intervención.

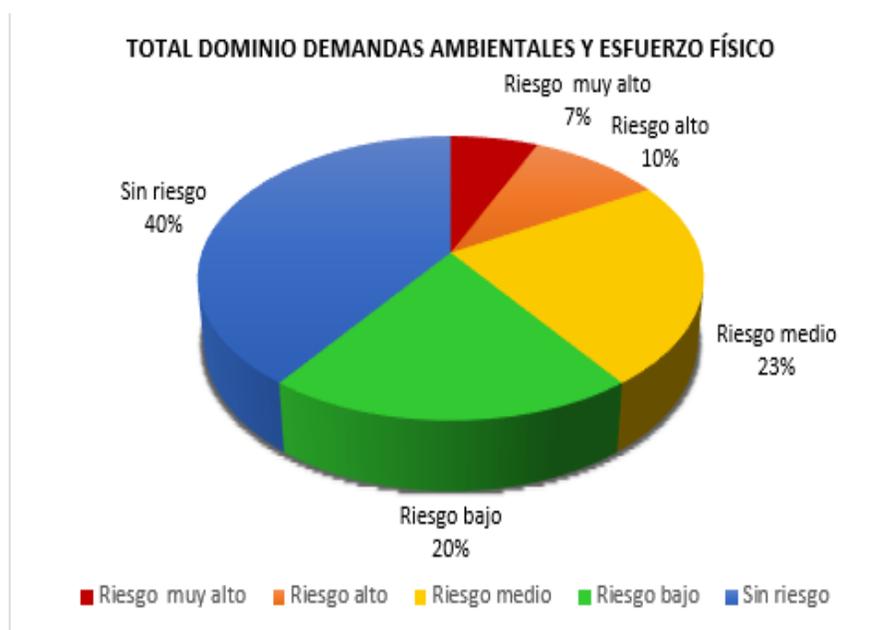
Figura 16.*Control sobre el trabajo*

Nota. La figura evidencia de los resultados del nivel de riesgo en el control sobre el trabajo presente en los colaboradores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En este apartado, se denota un nivel de **riesgo medio**, ya que puntea con una población afectada, seguida por un empate con el **13%** de población afectada en un nivel de **riesgo alto y muy alto**, es por ello, que se recomienda abordaje a través de programa de intervención epidemiológica

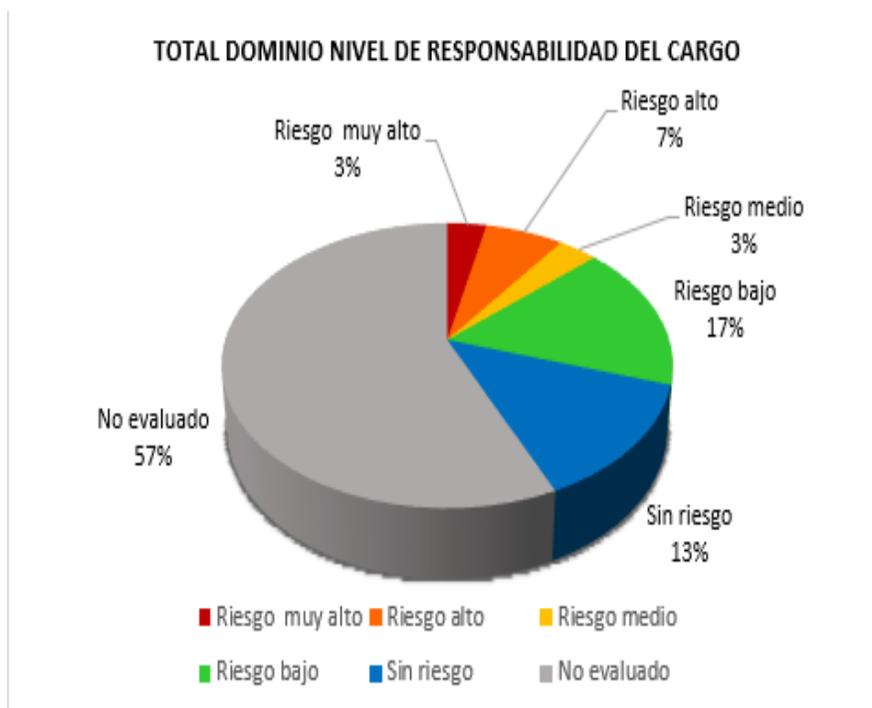
Figura 17.

Demandas ambientales y esfuerzos físicos



Nota. La figura evidencia la distribución por dominio del nivel de riesgo en las demandas ambientales y esfuerzo físico de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En este Dominio se identifican un nivel de riesgo en el **60,0%** de los colaboradores, resultado que no es alto, sin embargo, hay **37,0%** que requieren intervención inmediata y medidas preventivas:

Figura 18.*Nivel de responsabilidad del cargo*

Nota. La figura evidencia la distribución por dominio del nivel de responsabilidad del cargo de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Este dominio el margen de trabajadores evaluados es **menor al 50%** en el 43% evaluado un **10%** presenta niveles de riesgo **alto y muy alto** que requieren atención por medio de intervención inmediata.

Figura 19.*Consistencia del rol*

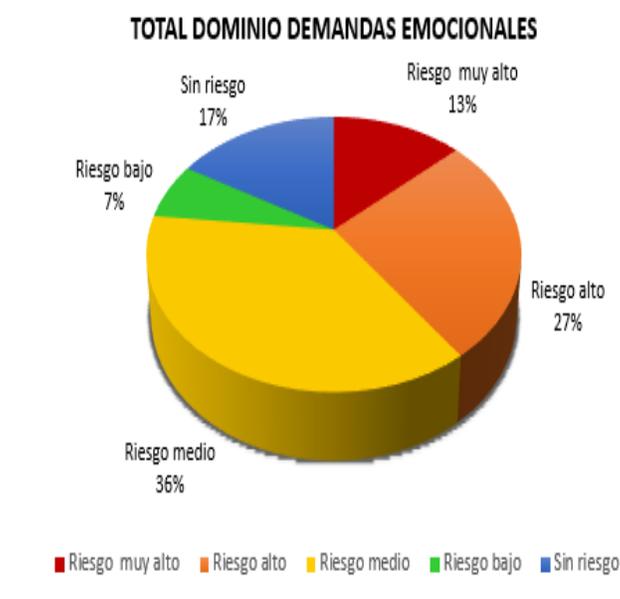
Nota. La figura evidencia la distribución del dominio consistencia del rol de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Consistencia de rol Se refiere a la compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad, técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Para este dominio se sugiere trabajar en promoción y prevención con programas de promoción y prevención.

Figura 20.*Demandas del trabajo*

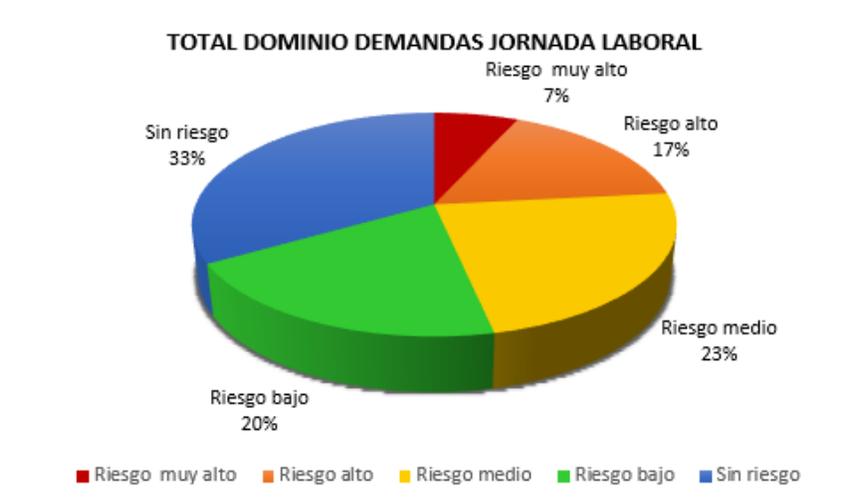
Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio demandas del trabajo de los trabajadores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Comprendiendo las demandas del trabajo como las exigencias que el trabajo requiere del laborando. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; incluye no solo trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. Por tanto, se requiere atención inmediata para todo el personal laborando especialmente al personal representado con **56% medio, alto y muy alto**

Figura 21.*Demandas emocionales*

Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio demandas emocionales de los trabajadores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Demandas Emocionales con un **76,0%** Indica que los colaboradores consideran que se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Y que esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. Podría considerarse que el colaborador se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros).

Figura 22.*Demandas jornada laboral*

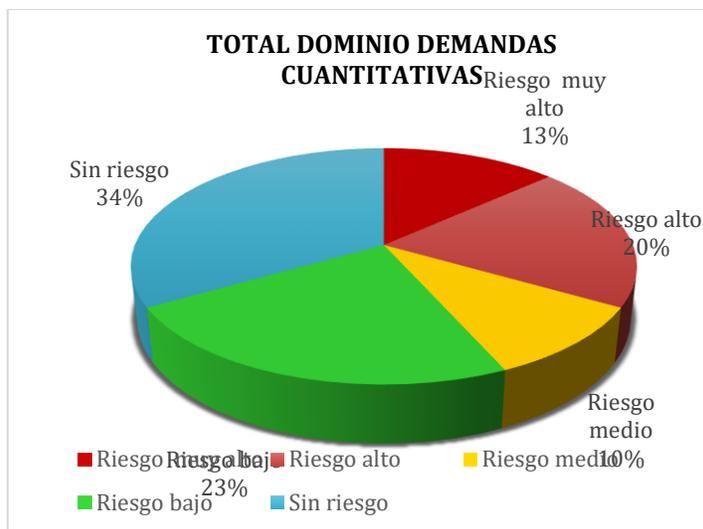
Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio demandas de la jornada laboral de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

La jornada laboral no representa riesgo mayor para un **53,0%** sin embargo, **47,0 %** requiere ser incluido en el plan de intervención epidemiológica inmediata.

Figura 23.*Demandas de carga mental*

Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio demandas de carga mental de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

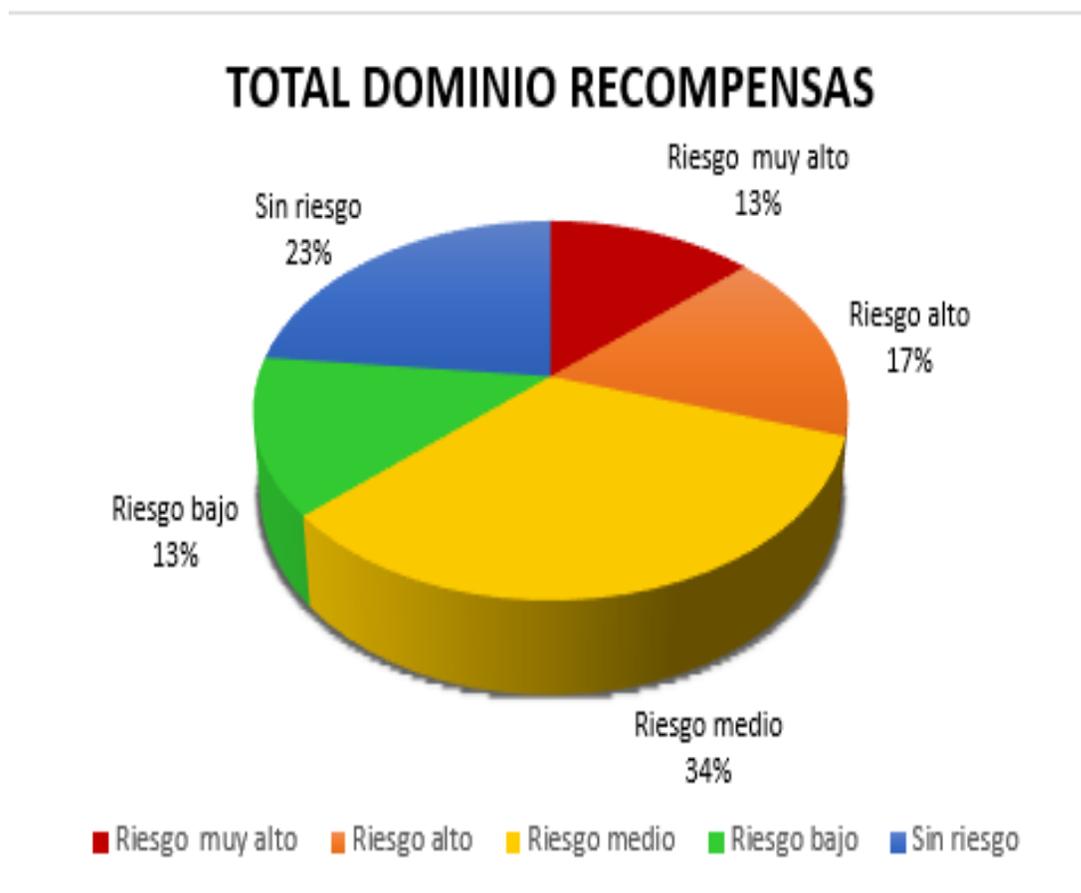
Respecto a la carga mental resulta significativa en un **57,0% con riesgo, medio, alto Y/O muy alto**, requiere atención inmediata.

Figura 24.*Demandas cuantitativas*

Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio demandas cuantitativas de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

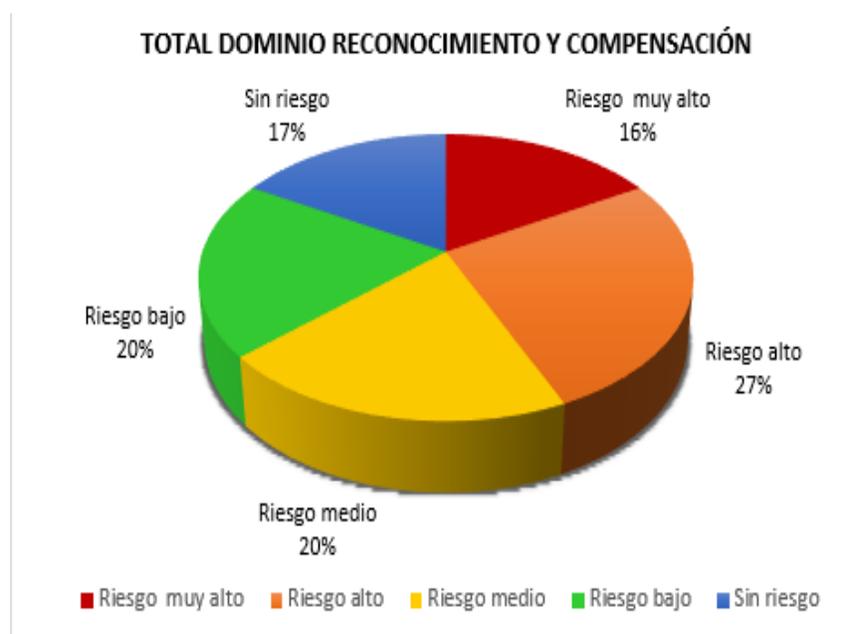
Se comprenden las demandas cuantitativas como las exigencias relativas a la cantidad de **trabajo** que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. El **23 % se ubica en riesgo alto o muy alto** los cuales deben incluirse en el plan de intervención epidemiológica y en el programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad PY P

Figura 25.
Recompensas



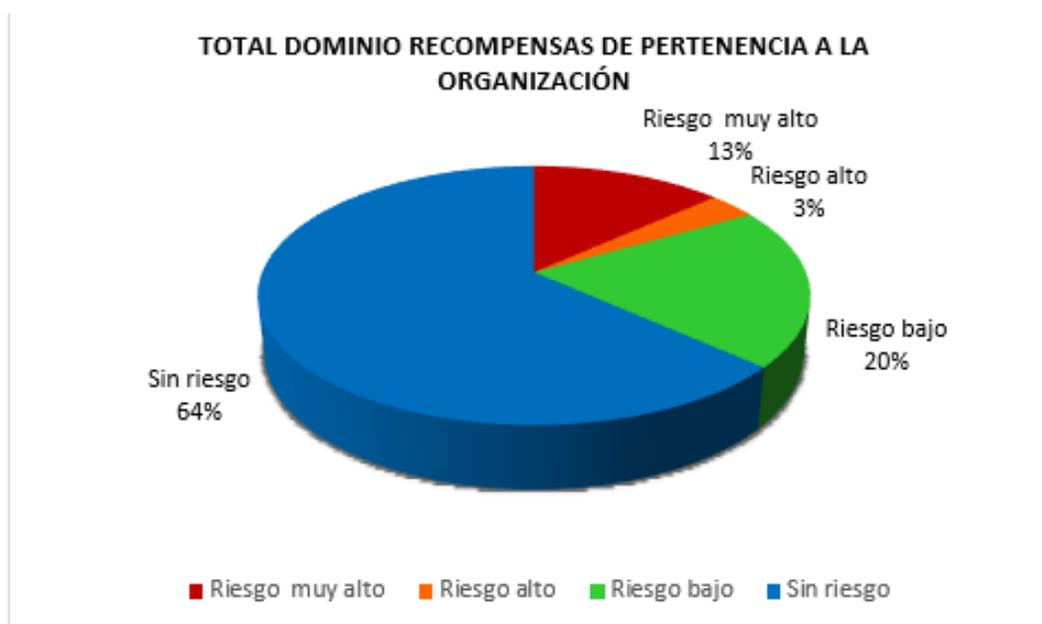
Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio Recompensas de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Este Dominio se identifica un nivel de riesgo en el **64,0%** de los colaboradores, resultado de tres Dimensiones que requieren de acciones de intervención.

Figura 26.*Reconocimiento y compensación*

Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio Reconocimiento y compensación de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Reconocimiento y compensación con un **63 % en riesgo medio, alto muy alto,** Indicando que es necesario abordar con acciones de intervención preventiva para disminuir este riesgo. Ahora bien, respecto a Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un **30%**.

Figura 27.*Pertenencia a la organización*

Nota. La figura evidencia la distribución del riesgo en el dominio Pertenencia a la organización de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Finalmente, respecto a la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un **64%**. Se idéntica **sin riesgo**, sin embargo **16%** idéntica riesgo **alto o muy alto**

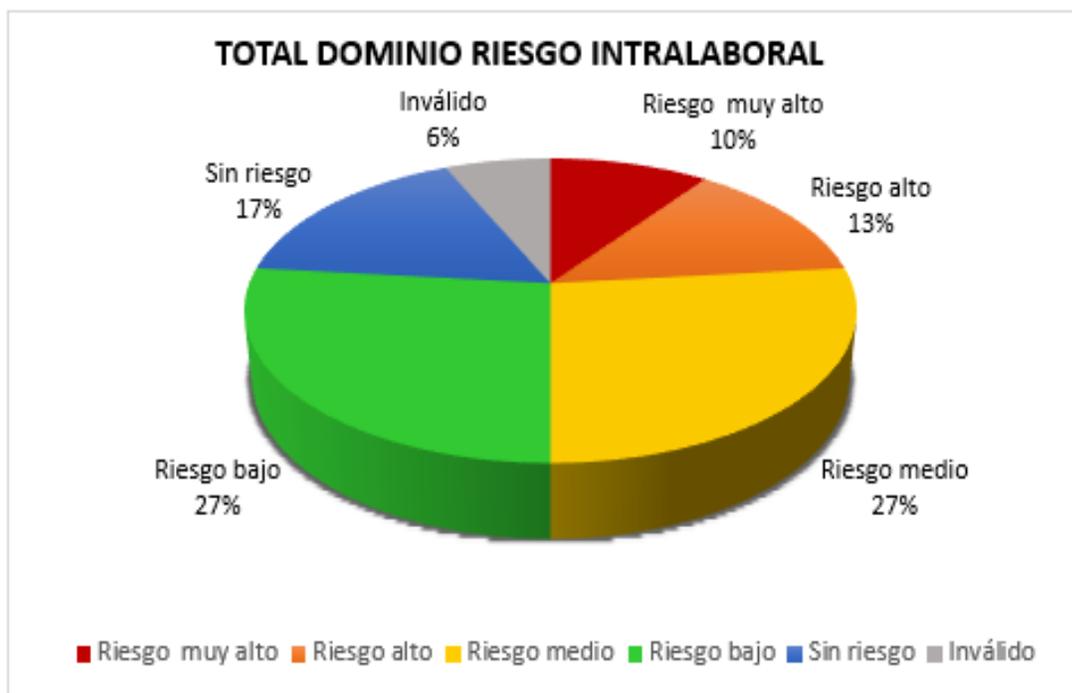
Figura 28.

Representación del Riesgo Extralaboral totalizado



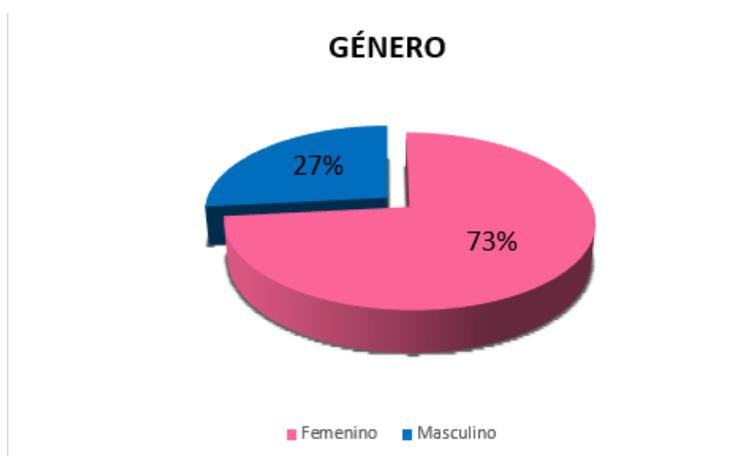
Nota. La figura evidencia la distribución total del Riesgo Extralaboral de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En este Dominio se identifican un nivel de riesgo del **23. %** el cual requiere de acciones de intervención desde el acompañamiento preventivo así: Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con un **23%**, Indica que, la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada y el transporte para acudir al trabajo es difícil o prolongado. Para intervenir este riesgo es recomendable estudiar la posibilidad de facilitar la reestructuración de horarios.

Figura 29.*Total dominio de riesgo intralaboral*

Nota. La figura evidencia la distribución por dominio del nivel de riesgo intralaboral de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En este Dominio se identifican un nivel de riesgo del **50,0. %** por el cual requiere de acciones de intervención inmediatas.

Figura 30.*Distribución por género*

Nota. La figura evidencia la distribución del nivel de riesgo por género de los trabajadores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En la medición participante el **73%** fueron mujeres y el **27%** hombres, de esta población el personal femenino refiere Riesgo medio a Nivel Intralaboral, sin embargo, ambos grupos de género se encuentran en **NIVEL MEDIO DE RIESGO PSISOCOSOCIAL**. Cabe destacar que el 87% de los trabajadores laboran 8 horas diarias, mientras que el 10 % labora 9 horas, siendo estos últimos adscritos a cargos de jefatura, quienes se han ubicado en un nivel de riesgo del **29%** con relación a los cargos auxiliares, operarios y profesionales analistas o técnicos.

Hay que mencionar, además que el 27% de los trabajadores supera los 50 años de edad, lo que puede ser una de las causas de que el riesgo total se ubique en **riesgo medio** probablemente por la experiencia y las habilidades que han desarrollado para el trabajo.

Tabla 5.*Nivel de riesgo del género femenino*

TOTAL	Género FEMENINO PUNTAJE TRANSFORMADO PROMEDIO	NIVEL DE RIESGO
INTRALABORAL	27,2	Medio
EXTRALABORAL	18,4	Medio
TOTAL	25,4	Medio

Nota. La tabla evidencia la distribución del nivel de riesgo del género femenino de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En cuanto al sexo femenino, en el ámbito Intralaboral se identifica que, en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales, presenta un nivel protector de riesgo del 61% teniendo mayores incidencias positivas para las condiciones laborales las dimensiones Retroalimentación del desempeño con un 57,9% y Relaciones sociales en el trabajo con un 61.1% y Características del Liderazgo con un 65.6%.

En el Dominio Control sobre el trabajo, se presenta como un factor protector del riesgo en un 45.9%, comprendiendo las dimensiones Participación y manejo del cambio con un 60.0%, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 59.0%. y control y autonomía sobre el trabajo en un 63.2%; en cuanto a dimensiones por fortalecer se identifican Capacitación con un 60.0% de colaboradores que consideran que no reciben capacitación de manera oportuna, y Claridad del Rol con un 52.0%.

En el dominio Demandas del trabajo, presenta un nivel protector del riesgo del 50.9%, dentro del cual, las dimensiones que se consideran protectoras son Demandas ambientales y de

esfuerzo físico con un 52.0%, Nivel de responsabilidad en el cargo 61.0%, Consistencia del rol con el 55.0%, Demandas cuantitativas con un 53.0%, Demandas emocional 59.0% como factor de nivel en el riesgo tenemos carga mental con un 37,9% en su nivel de riesgo.

El Dominio Recompensas se identifica un nivel protector del riesgo del 53.7%.

En cuanto a género femenino en el ámbito Extralaboral el 37.7% de las colaboradoras no refiere riesgo en relación con su vida fuera del trabajo, sin embargo, el 30.0% refiere como factor de riesgo el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

En cuanto al estrés el 37,9% de la población femenina refiere síntomas asociados al mismo.

Tabla 6.

Nivel de riesgo del género masculino

Género Masculino		
Total	Puntaje transformado/promedio	Nivel de riesgo
Intralaboral	25,2	Bajo
Extralaboral	16,6	Bajo
Total	23,3	Bajo

Nota. La tabla evidencia la distribución del nivel de riesgo del género masculino de los trabajadores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En cuanto a género masculino en el ámbito Intralaboral se identifica que, en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales, presenta un nivel protector de riesgo del 56.9% teniendo mayores incidencias positivas para las condiciones laborales las dimensiones Retroalimentación

del desempeño con un 57,9% y Relaciones sociales en el trabajo con un 61.1% y Características del Liderazgo con un 65.6%.

En el Dominio Control sobre el trabajo, se presenta como un factor protector del riesgo en un 50.9%, comprendiendo las dimensiones Participación y manejo del cambio con un 60.0%, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 59.0%. y control y autonomía sobre el trabajo en un 63.2%; en cuanto a dimensiones por fortalecer se identifican Capacitación con un 60.0% de colaboradores que consideran que no reciben capacitación de manera oportuna, y Claridad del Rol con un 52.0%.

En el dominio Demandas del trabajo, presenta un nivel protector del riesgo del 50.9%, dentro del cual, las dimensiones que se consideran protectoras son Demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 52.0%, Nivel de responsabilidad en el cargo 61.0%, Consistencia del rol con el 55.0%, Demandas cuantitativas con un 53.0%, Demandas emocional 59.0% como factor de nivel en el riesgo tenemos carga mental con un 55.7% en su nivel de riesgo.

El Dominio Recompensas se identifica un nivel protector del riesgo del 53.7%.

En cuanto a género masculino en el ámbito Extralaboral el 37.9% de los colaboradores, no refiere riesgo en relación con su vida fuera del trabajo, sin embargo, el 56.0% refiere como factor de riesgo el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. En cuanto al estrés el 33,9% de la población masculina refiere síntomas asociados al mismo. La población masculina presenta menor nivel de Riesgo Psicosocial, pero mayores niveles de síntomas asociados al estrés, sin que la diferencia sea significativa, así mismo las Dimensiones en riesgo tanto para los hombres como para las mujeres son en su mayoría las mismas, como lo evidencia la Tabla 7.

Tabla 7.*Nivel del riesgo por género*

Género	No. Trabajadores	No. trabajadores riesgo significativo Intra+extra-laboral	% riesgo significativo Intra+extra-laboral	No. trabajadores riesgo significativo Estrés	Porcentaje riesgo significativo Estrés
Femenino	21	8	37,91%	8	37,9%
Masculino	9	3	33,9%	3	33,9%

Nota. La tabla evidencia la distribución del nivel de riesgo por género de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En la empresa laboran 30 colaboradores, donde 21 de ellos son mujeres y 9 son clasificados en el sexo masculino, aunado a lo anterior, la tabla permite inferir que las mujeres son más propensas a padecer de altos niveles de riesgo psicosocial.

Figura 31.*Distribución por Estado Civil*

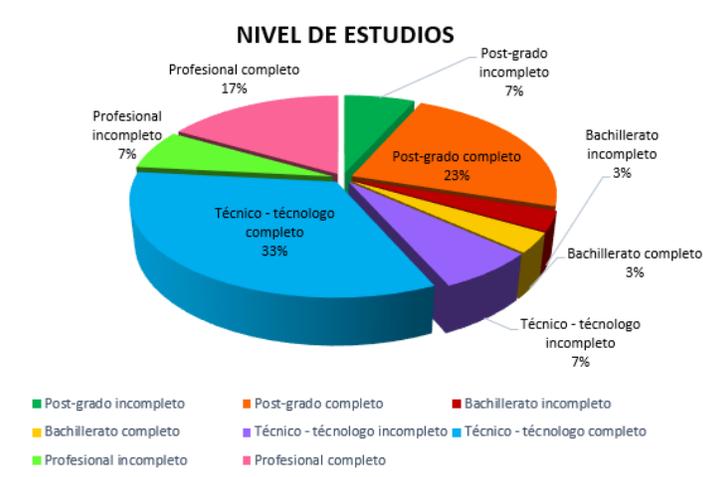
Nota. La figura evidencia la distribución del Estado Civil de los trabajadores de ICESA S.A.S.

Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Por estado civil, se identifica que la mayoría de los trabajadores están solteros con un 47% en relación a un 34% de población que manifiestas haberse casado, el 13% convive en unión libre y existe un empate del 3% para los trabajadores que se han separado o han divorciado. A este respecto, se encuentra que los colaboradores divorciados o separados presentan un nivel de riesgo medio, ambos grupos con un promedio ponderado del 27.6.

Figura 32.

Nivel de Estudios



Nota. La figura evidencia la distribución del nivel de estudios de los trabajadores de ICSA S.A.S.

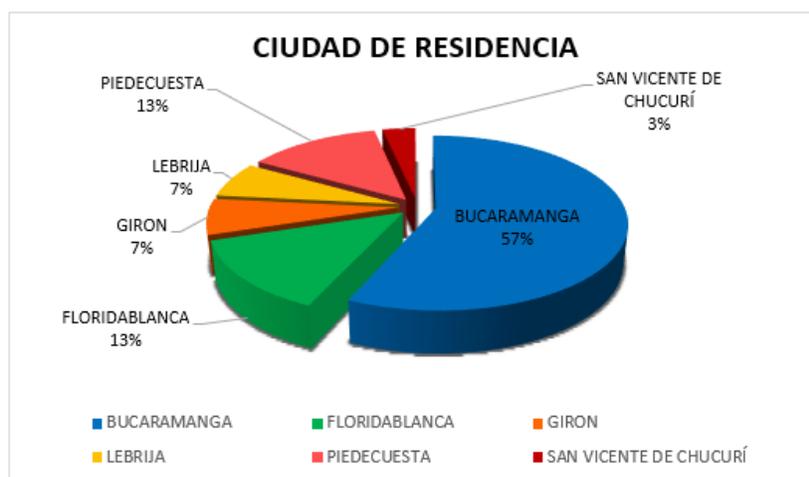
Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Frente al reactivo que indaga sobre el nivel de estudios, se encuentra que el 33% de los empleados son técnicos o tecnólogos completos, seguido por un 7% de personal que no termino el tecnólogo o la tecnología y otro 7% de personal que tiene una carrera profesional incompleta y finaliza con un empate del 3% con el personal que no termino el bachillerato y que tiene bachillerato completo, este primer grupo de estudio corresponde a los colaboradores pertenecientes a la forma B del cuestionario de los Factores de Riesgo Intralaboral. En contraste, sólo e4l 24% de población pertenece al grupo de profesionales que debieron cumplimentar el

cuestionario de la forma A. El grupo oscila en un 17% de profesionales frente a un 7% de personal con un posgrado en curso o incompleto.

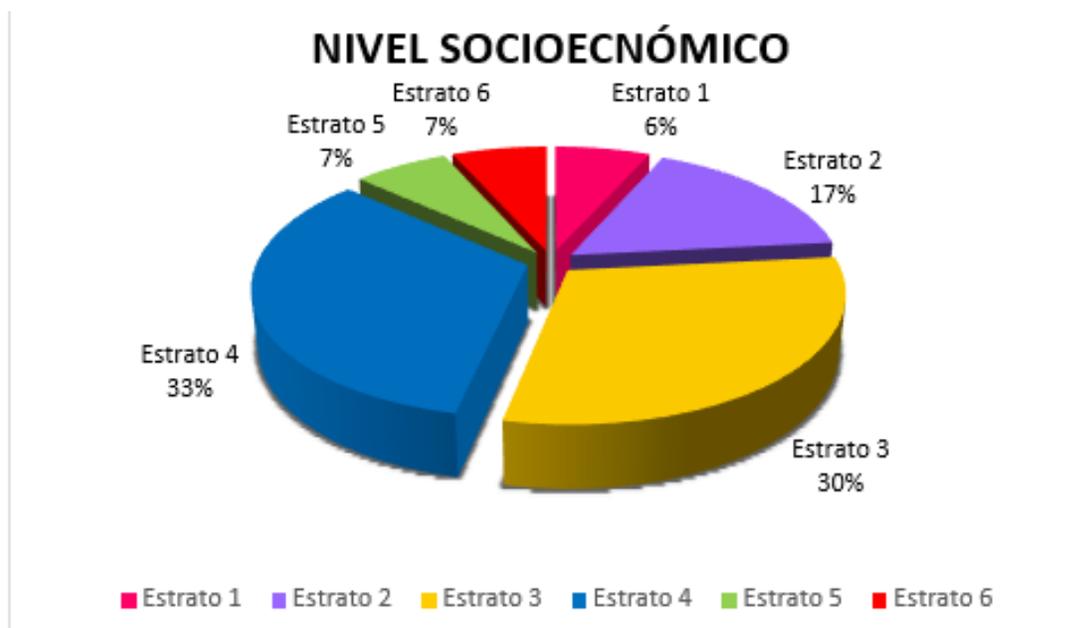
Figura 33.

Ciudad de Residencia



Nota. La figura evidencia la distribución por ciudad de residencia de los trabajadores de ICESA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

A la hora de indagar sobre el lugar de residencia, se ha encontrado que el 90% de los colaboradores viven en el área metropolitana, siendo ésta comprendida por los municipios de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta; mientras que el 10% de trabajadores viven fuera de estos límites, siendo un 3% en san Vicente de Chucuri y un 7% en Lebrija. El riesgo más significativo lo presenta, aparentemente el personal que vive fuera del área metropolitana.

Figura 34.*Distribución por estrato socio-económico*

Nota. La figura evidencia la distribución del nivel socioeconómico de los trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

En relación al nivel de Riesgo, los colaboradores del estrato socioeconómico 1 y 2 presentan Riesgo Medio con un Puntaje Promedio Transformado de 26.2, en relación al baremo definido por el instrumento de medición. Así mismo, la gráfica evidencia que la división socioeconómica se centra en el 33% de trabajadores pertenecientes al Estrato 4, seguido por un 30% de personal perteneciente al Estrato 3, el 17% de los entrevistados se sitúan en el estrato 2, en el Estrato 5 y 6, se ve un ligero empate con el 7% de personal que pertenece a este nivel socioeconómico mientras que un 6% pertenece al Estrato 1. Estos datos son informativos por tanto no excluye el nivel de riesgo, por sí sólo no permite inferir dificultad alguna, no obstante, si se contrasta con el riesgo extralaboral permite colegir los niveles de riesgo y los factores de exposición.

Figura 35.

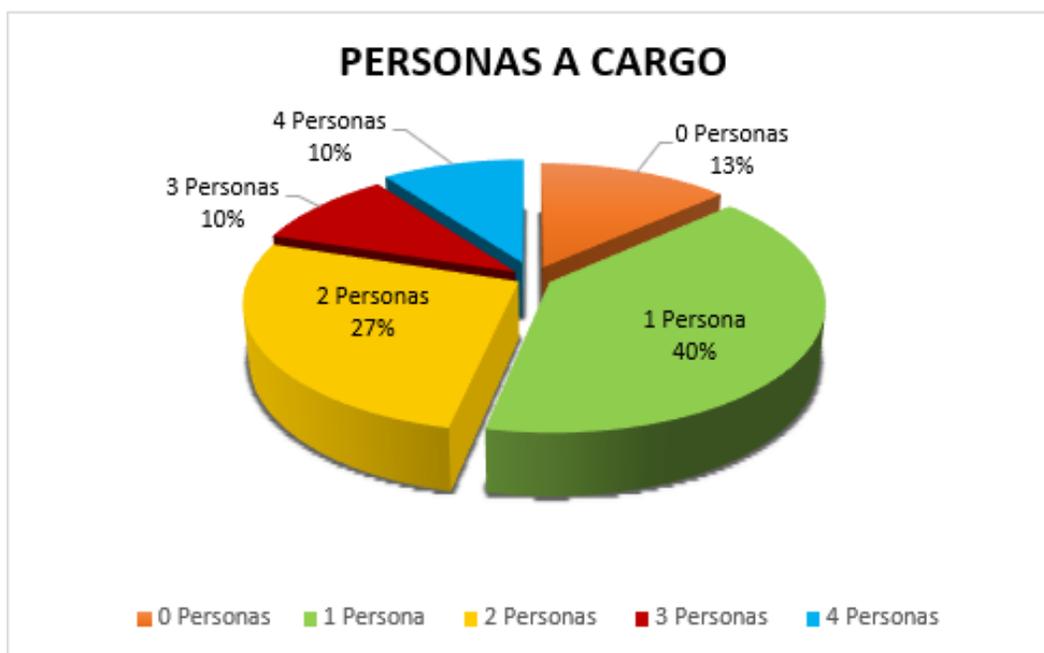
Distribución por tipo de vivienda



Nota. La figura evidencia la distribución del tipo de vivienda de los trabajadores de ICOSA S.A.S.

Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Por tipo de vivienda, la gráfica evidencia que el 47% de los trabajadores viven en un inmueble familiar, mientras que los colaboradores que cohabitan en una vivienda arrendada se posicionan en un 30%, y, por último, se tiene que el 23% de los trabajadores han adquirido una vivienda propia.

Figura 36.*Número de personas a cargo*

Nota. La figura evidencia el número de personas a cargo de los trabajadores de ICOSA S.A.S.

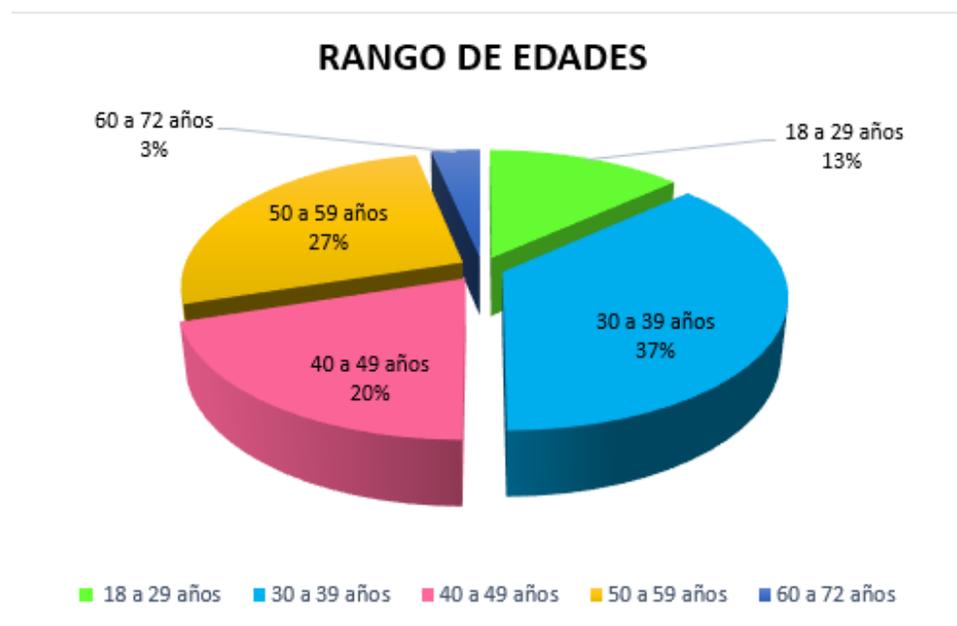
Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

Con respecto al reactivo correspondiente al número de personas a cargo, la mayoría del personal tiene una persona a cargo, situándose en un 40%, mientras que el 27% tienen 2 personas a cargo, un 13% no tienen ninguna persona a cargo, mientras que existe un empate de 10% de empleado quienes tienen 3 y 4 personas a cargo. En este caso, los autores infieren que hay un riesgo significativo en este último grupo poblacional dado que el nivel de riesgo propende a ser acentuado en un nivel medio.

Figura 37.*Horas de trabajo diarias*

Nota. La figura evidencia la distribución de horas de trabajo diarias de los trabajadores de ICOSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

El 87% del personal labora 8 horas al día, el 10 % labora 9 horas diarias, este grupo corresponde a labores de jefatura, mientras que un 3% de personal labora 2 horas diarias, este grupo corresponde a contratistas.

Figura 38.*Rango de edades*

Nota. La figura evidencia las dependencias y su distribución, permitiendo establecer cual área tiene el mayor número de trabajadores de ICSA S.A.S. Fuente: Datos extraídos de la Batería de Riesgo Psicosocial con apoyo de Rincón (2022).

El 30 % de los trabajadores supera los 50 años de edad, lo que puede ser una de las causas que el riesgo total se ubique en riesgo medio probablemente por la experiencia y las habilidades que han desarrollado para el trabajo, así mismo, se tiene en el otro extremo un 13% de personal con edades que oscilan entre los 18-29 años y hay un 57% de personal que se sitúa en un rango de los 30 años a los 49.

9.2. Describir la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral mediante la evaluación de desempeño

A través del uso de la evaluación de desempeño se va a identificar el grado de influencia existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores adscritos a ICOSA S.A.S., evidencian el desempeño laboral presentado durante el último año, haciendo énfasis en dos factores: responsabilidades propias de su labor y las responsabilidades que se relacionan con Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SSTA).

1. Identificación
2. Responsabilidades para el cargo
3. Responsabilidades en SSTA

Cabe destacar que, para los fines de este proyecto, sólo se va a tener en cuenta los resultados obtenidos en el ítem 2.

La guía para asignar las calificaciones es la presentada en la siguiente tabla, donde se definen cuatro (4) puntos así:

Tabla 8.*Métodos de calificación y semaforización*

Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Rojo	Naranja	Amarillo	Verde
1-9	10-18	19-27	28-36
1-12	13-23	24-35	36-45
1-11	12-21	22-32	33-43
1-15	16-29	30-44	45-58
1-14	15-27	28-41	42-53
1-12	13-23	24-35	36-46
1-10	11-20	21-30	31-40
1-13	14-25	26-38	39-50

Nota. La tabla evidencia los métodos de calificación usados en la evaluación de desempeño y su respectiva semaforización. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

Tabla 9.*Métodos de semaforización y su significado*

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
El desempeño del empleado cumple ampliamente los niveles y patrones establecidos y es conforme con los criterios.	El desempeño del empleado está dentro del nivel esperado y satisface las exigencias del factor.	El desempeño del empleado esta frecuentemente por debajo del nivel esperado y requiere esfuerzos para cumplir.	El funcionario calificado posee el factor en un nivel muy bajo y no satisface las exigencias mínimas del factor.

Nota. La tabla evidencia los métodos de calificación usados en la evaluación de desempeño y su respectiva semaforización. Fuente: Archivos de ICSA S.A.S (2022).

Resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, que permiten identificar el grado de influencia de los factores de riesgo psicosocial

Factores laborales

En relación a la evaluación de desempeño, sólo se van a tomar las gráficas relacionadas a los factores psicosociales, los cuales arrojan un dato muy preciso y está contenido dentro de la razón de ser de esta investigación.

En un primer momento, se toma la comunicación, que incluye la capacidad de consulta, las habilidades críticas, continuado con el liderazgo y sus correspondientes.

Se evidencia que a nivel de comunicación se requiere aplicar una serie de intervenciones, con miras a perfeccionar este ítem; con respecto a los reactivos que incluyen el trabajo en equipo y sus correspondientes, se indica que tiende a oscilar entre excelente, bueno y regular, lo cual permite inferir que se requiere aplicar procesos de promoción y prevención.

En cuanto al factor comunicación, se mantiene en un 100% en su resultado, siendo bueno su desempeño, indicando que el empleado está dentro de nivel esperado y satisface las exigencias del factor, aunque es recomendable hacer un análisis que permita inferir la razón por la cual no se logra alcanzar el máximo resultado y de ser necesario dar inicio a un proceso de promoción y prevención.

En cuanto a los niveles de Capacidad de Consulta existente en los colaboradores de ICESA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño este reactivo se evidencia el cumplimiento a un 100% y con la máxima puntuación de desempeño, dado que cumple ampliamente los niveles y patrones establecidos y es conforme con los criterios estipulados.

En cuanto al factor habilidades críticas, se mantiene en un 100% en su resultado, siendo bueno su desempeño, indicando que el empleado está dentro de nivel esperado y satisface las exigencias del factor, aunque es recomendable hacer un análisis que permita inferir la razón por la cual no se logra alcanzar el máximo resultado y de ser necesario dar inicio a un proceso de promoción y prevención.

Con respecto al liderazgo, se mantiene en un 100% en su resultado, siendo bueno su desempeño, indicando que el empleado está dentro de nivel esperado y satisface las exigencias del factor, aunque es recomendable hacer un análisis que permita inferir la razón por la cual no

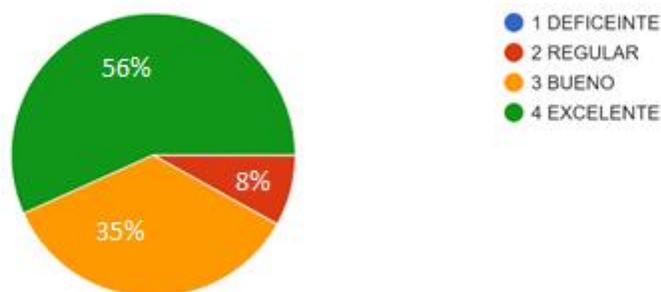
se logra alcanzar el máximo resultado y de ser necesario dar inicio a un proceso de promoción y prevención.

En cuanto a experiencia y eficacia, se evidencia el cumplimiento a un 100% y con la máxima puntuación de desempeño, dado que cumple ampliamente los niveles y patrones establecidos y es conforme con los criterios estipulados.

Figura 39.

Desarrollo del equipo

DESARROLLO DEL EQUIPO: capacidad de generar adherencia, compromiso y fidelidad, equipos que aprendan a aprender juntos



Nota. La figura evidencia los niveles de Desarrollo del Equipo existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

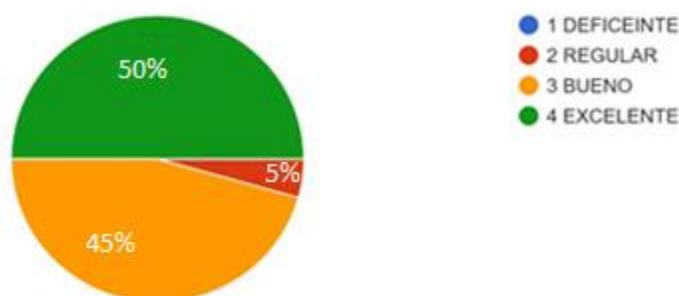
En el desarrollo del equipo, se evidencia un nivel excelente de desempeño con un 56%, no obstante, existe una porción del 8% de colaboradores con un nivel regular; se infiere, a partir de los resultados, la necesidad de aplicar un plan de intervención en un 43% de los trabajadores, aunque este plan puede cobijar al 100% de los colaboradores.

De acuerdo con los resultados presentes en la Batería de Riesgo Psicosocial, se nota una incidencia en lo relacionado al equipo de trabajo y/o trabajo en equipo, acá puede incidir la claridad del rol y los estilos de liderazgo, permitiendo contrastar, de acuerdo con Rincón (2022), la comprobación de la hipótesis sobre la influencia de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral.

Figura 40.

Modalidad de Contacto

MODALIDADES DE CONTACTO: capacidad de comunicarse incluyendo saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso; con l...ble, generando motivación y compromisos genuinos

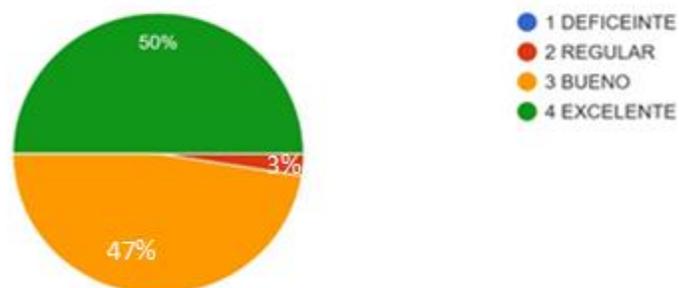


Nota. La figura evidencia los niveles de Modalidad de Contacto existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En modalidades de contacto, otro aspecto de comunicación, se evidencia un nivel excelente de desempeño, sin embargo, existe una porción despreciable de colaboradores que requieren intervención

Figura 41.*Habilidades Mediáticas*

HABILIDADES MEDIÁTICAS; capacidad interactuar y solucionar por medio de los diferentes medios de comunicación

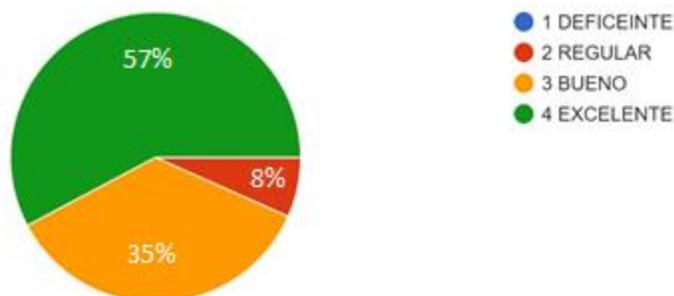


Nota. La figura evidencia los niveles de Habilidades Mediáticas existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En cuanto a las habilidades mediáticas, otro aspecto de comunicación, se evidencia un nivel excelente de desempeño, aunque existe una porción pequeña de colaboradores que requieren intervención.

Figura 42.*Empoderamiento*

EMPODERAMIENTO; capacidad de resolver tareas y problemas sin necesidad de encontrar freno burocrático. Con mayor participación, autonomía; ... mayor responsabilidad y sentido de pertenencia.

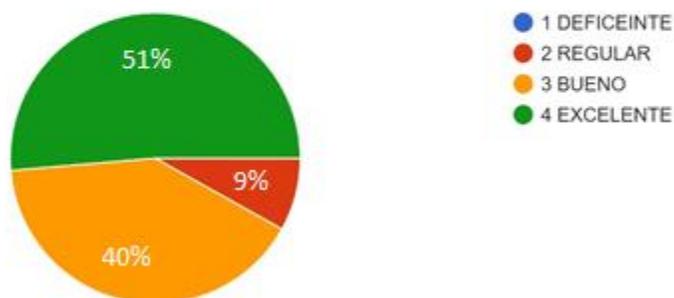


Nota. La figura evidencia los niveles de Empoderamiento existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En empoderamiento se tiene un 57.8 % de trabajadores con resultado excelente, y 6.6% de trabajadores con resultado regular. Es importante tener en cuenta la intervención individual en este 6.6% de personas y nivel colectivo manejarlo en proceso de promoción y prevención.

Figura 43.*Pensamiento Estratégico*

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO; habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno las oportunidades del mercado, las amenazas com...ón; proponiendo una mejor respuesta estratégica

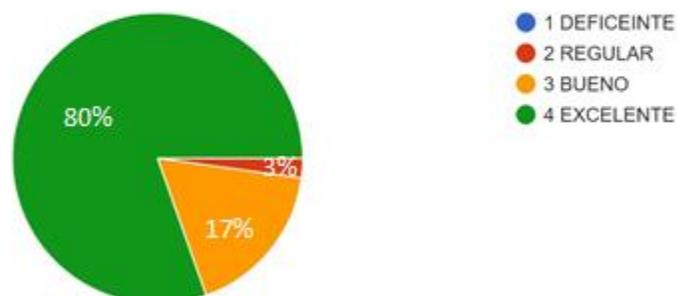


Nota. La figura evidencia los niveles de Pensamiento Estratégico existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En pensamiento estratégico se tiene un total del 51% de trabajadores con resultado excelente, frente a un 9% de trabajadores con resultado regular. Es importante tener en cuenta la intervención individual en estas personas y nivel colectivo manejarlo en proceso de promoción y prevención.

Figura 44.*Orientación al Cliente*

ORIENTACION AL CLIENTE (I E): su comportamiento siempre se ajusta a las reglas de cortesía y respeto, siempre ofrece un excelente servicio al ...e, escucha las ideas, opiniones y recomendaciones

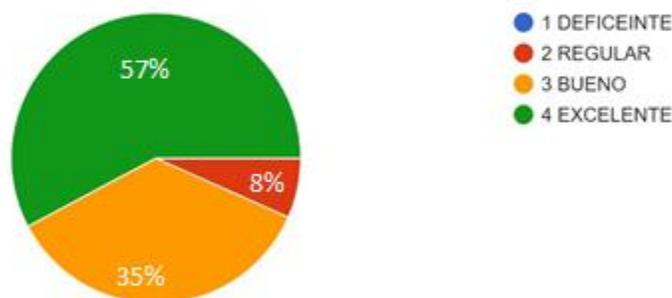


Nota. La figura evidencia los niveles de Orientación al Cliente existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En orientación cliente interno y/o externo se tiene un total de 80 % de trabajadores con resultado excelente, 17% de trabajadores con resultado bueno y un restante de trabajadores con resultado regular. Es importante tener en cuenta la intervención individual en ese porcentaje restante y a nivel colectivo manejarlo en proceso de promoción y prevención.

Figura 45.*Orientación a los Resultados*

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS; capacidad de administrar los procesos establecidos, con estructura planeación de las actividades y funcio...an con la consecución de los resultados esperados

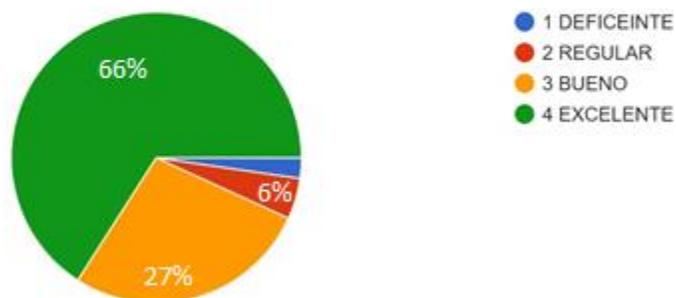


Nota. La figura evidencia los niveles de Orientación a los Resultados existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En orientación a los resultados se tiene un total de 16 trabajadores (57%) con resultado excelente, 11 trabajadores (35%) con resultado bueno y un restante de trabajadores con resultado regular. Es importante tener en cuenta la intervención individual en estas 3 personas y nivel colectivo manejarlo en proceso de promoción y prevención.

Figura 46.*Competencia*

COMPETENCIA; conoce plenamente el contenido de su función, domina los conocimientos, técnicas, habilidades y procedimientos requeridos y los aplica con gran eficacia

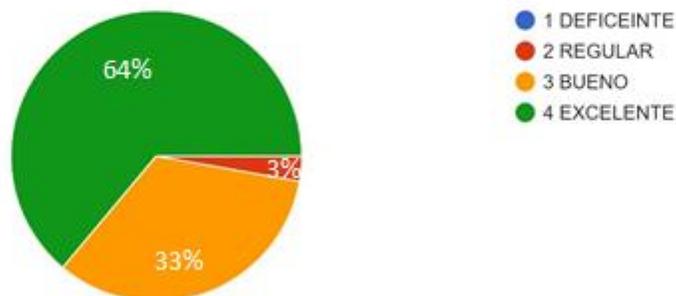


Nota. La figura evidencia los niveles de Competencia existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En competencia se tiene un total de 66 % de trabajadores con resultado excelente, 27 % de trabajadores con resultado bueno, 6% de trabajadores con resultado regular y 1% de trabajadores con resultado deficiente. Es importante tener en cuenta la intervención individual en estas personas con resultados regular y deficiente, aunado a un nivel colectivo, manejándolo en proceso de promoción y prevención.

Figura 47.*Motivaciones de Desarrollo Profesional*

MOTIVACIONES DE DESARROLLO PROFESIONAL; capacidad de actuar en consonancia con lo que dice o considera importante; actuando proactiva...e en busca de nuevas oportunidades o soluciones

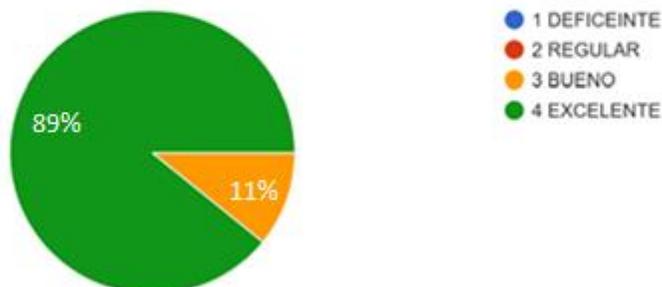


Nota. La figura evidencia los niveles de Motivación de Desarrollo Profesional existente en los colaboradores de ICOSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICOSA S.A.S (2022).

En motivación de desarrollo profesional se tiene un total de 64 % de trabajadores con resultado excelente, 33 % de trabajadores con resultado bueno y 3 % de trabajador con resultado regular. Es importante tener en cuenta la intervención individual en los colaboradores con resultados regulares y a nivel colectivo manejarlo en proceso de promoción y prevención.

Figura 48.*Honestidad*

HONESTIDAD; Capacidad de desarrollar el trabajo responsable y éticamente manteniendo la confiabilidad y confidencialidad de los resultados, ... todas las prácticas organizativas y empresariales.

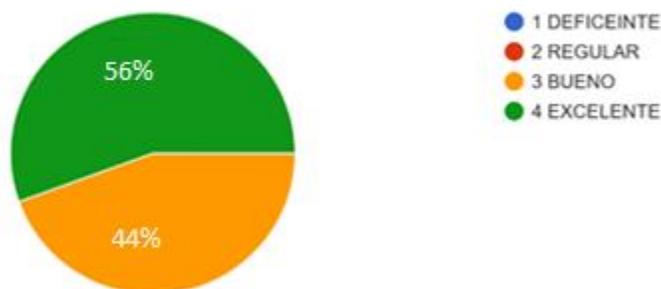


Nota. La figura evidencia los niveles de Honestidad existente en los colaboradores de ICSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICSA S.A.S (2022).

En cuanto a honestidad, se tiene un total de 89 % de trabajadores desarrolla el trabajo para el cual fue contratado de manera ética y responsable, puntuado con resultado excelente y un 11 % de trabajadores con resultado bueno. Aunque los resultados demuestran un dominio amplio del reactivo honestidad, es importante destacar que hay un porcentaje despreciable que requiere de manejo, a través de un proceso de promoción y prevención.

Figura 49.*Disciplina*

DISCIPLINA; acata totalmente los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas



Nota. La figura evidencia los niveles de Disciplina existente en los colaboradores de ICSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño. Fuente: Archivos de ICSA S.A.S (2022).

En el reactivo de disciplina, se ha encontrado que el 56 % de los trabajadores, se sitúa en un resultado excelente dado que acata los lineamientos y normas establecidas con ecuanimidad, lo que indica la presencia de un grado significativo de desmotivación o reticencia a cumplir la normativa, para ello es necesario hacer un proceso de promoción e intervención, tanto en la persona como en la fuente.

En cuanto al factor confidencialidad, se mantiene en un 100% en su resultado, siendo bueno su desempeño, indicando que el empleado está dentro de nivel esperado y satisface las exigencias del factor, aunque es recomendable hacer un análisis que permita inferir la razón por la cual no se logra alcanzar el máximo resultado y de ser necesario dar inicio a un proceso de promoción y prevención.

En cuanto al factor responsabilidad, se mantiene en un 100% en su resultado, siendo bueno su desempeño, indicando que el empleado está dentro de nivel esperado y satisface las exigencias del factor, aunque es recomendable hacer un análisis que permita inferir la razón por la cual no se logra alcanzar el máximo resultado y de ser necesario dar inicio a un proceso de promoción y prevención.

En los niveles de Puntualidad existente en los colaboradores de ICSA S.A.S, de acuerdo con la Evaluación de Desempeño, se evidencia el cumplimiento a un 100% y con la máxima puntuación de desempeño, dado que cumple ampliamente los niveles y patrones establecidos y es conforme con los criterios estipulados.

De acuerdo a los resultados arrojados por la evaluación de desempeño, se nota una alta influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de ICSA S.A.S., permitiendo inferir falencias en el área de responsabilidad, de motivación, de claridad de rol, por ello se considera importante ser incisivos en unificar conceptos y concretar las responsabilidades de los cargos de acuerdo a la Res. 2764/2022 (Ministerio de Trabajo, 2022).

Otro aspecto importante a resaltar, es la verificación de los factores psicosociales intra y extra laborales para hacer un ciclo de mejoras en la comunicación asertiva, trabajo en equipo, habilidades de comunicación, dado que se requiere mayor asertividad de acuerdo a los objetivos de la organización, aun así, se evidencian resultados buenos y excelentes (Rincón, 2022). El aprovechamiento de las mejoras aplicadas debe ser conciliadas con las que se evidencien en la batería de riesgo psicosocial, de esta forma se hace un trabajo mancomunado enfocado en la persona y sus necesidades para fidelizarla, dándole herramientas para resignificar su situación en

la empresa, donde las capacitaciones no sean un solo cumplimiento sino un caldo de cultivo que incite a mejoras significativas, siendo continuo y anclado en las necesidades de ICSA S.A.S.

De acuerdo con los hallazgos, se hace meritorio puntualizar la importancia de generar un estado de atención en los factores que reflejan calificación regular independientemente que su porcentaje sea bajo, como son: desarrollo del equipo, modalidades de contacto, habilidades mediáticas/ solución de problemas, empoderamiento, pensamiento estratégico, orientación al cliente (i e), orientación a los resultados, competencia, motivaciones de desarrollo profesional.

Para conseguir generar cambios basados en los resultados se recomienda hacer un ciclo de capacitaciones para promocionar las relaciones interpersonales y el mejor rendimiento, capacitación de habilidades personales en el ámbito laboral, capacitar en áreas relacionadas con el trabajo en equipo, cursos de desarrollo organizacional, curso para mejorar gestión de personal Acordar realizar reuniones con cada área para recordar procedimientos y mejorar el funcionamiento del mismo, acompañado de reuniones mensuales con los jefes de proceso y/o área para programar metas, objetivos proyectos a ejecutar; no obstante, todas las reuniones deben generar compromisos e informes y de ser posible hacer revisión de procesos una vez por semana.

9.3. Propuesta Programa de Riesgo Psicosocial

Los riesgos psicosociales requieren ser visibilizados dentro de las organizaciones y es por ello que desde el Ministerio de Protección Social se ha avalado la Batería de Riesgos Psicosociales, instrumento que fue aplicado en ICSA S.A.S. Entonces, se han analizado los resultados arrojados y se ha establecido un comparativo con la Evaluación de Desempeño verificando la influencia del primero sobre el segundo, evidenciando la necesidad de desarrollar

una propuesta para ser incluida dentro del Programa de Riesgo Psicosocial que brinde a la empresa y a sus colaboradores, herramientas para minimizar dichos efectos en su cotidianidad.

Es por ello, que se va a relacionar las actividades que se recomienda adelantar por la organización y se sugiere sean ejecutadas en los siguientes meses, iniciando, de acuerdo a la resolución 2764 del 18 de julio del 2022, “la batería de riesgo psicosocial se debe aplicar de manera anual o cada dos años, partiendo del inicio de las acciones de intervención y control. Deben ser de manera inmediata” (p 8). Los objetivos que se emplean son los acotados en las guías de protocolos publicadas en la página del ministerio y reglamentadas con la Resolución 2764 del 2022

Objetivo general:

Elaborar un programa de gestión a partir de los hallazgos identificados en la batería de riesgo psicosocial, donde en un plazo de 6-12 meses se promoverá la cultura de autocuidado, mitigando los efectos de los riesgos psicosociales y previniendo la aparición de nuevos efectos, a través del fomento de actividades formativas, lúdicas y didácticas que potencien los factores protectores individuales y del colectivo.

Objetivos específicos:

- Capacitar tanto el trabajador que desempeña un cargo, como a quienes tienen relación funcional o jerárquica con el mismo, respecto a la claridad sobre los objetivos, las responsabilidades de cada uno, el alcance, los conductos regulares, los requerimientos de calidad y cumplimiento, los procedimientos, los flujos de información, la actuación en caso de urgencia y las formas y espacios de relacionamiento mutuo, para el ejercicio eficaz de las funciones a cargo.

- Analizar si los mecanismos de comunicación que posee la organización llevan la información a todos los niveles, siendo relevante, oportuna y suficiente acerca de los asuntos de interés tanto generales como particulares.
- Capacitar a las directivas de la organización y a los trabajadores facilitando el desempeño laboral, el logro de la misión y los objetivos de las áreas y los procesos.
- Psicoeducar al trabajador en la planificación de un esquema de descansos acordes con el esfuerzo que implica la tarea, proporcionando tiempos de recuperación adecuado dentro de la jornada de trabajo.
- Capacitar a los trabajadores en habilidades sociales, mediante la apropiación de comportamientos de relación y comunicación asertivos.
- Implementar espacios participativos, recreativos y formativos, que promuevan la interacción armónica como fuente de apoyo social extralaboral, fomentando la calidad de las relaciones familiares de los trabajadores.

De acuerdo con el análisis de los resultados arrojados por la Batería de Riesgo Psicosocial y la Evaluación de Desempeño, se evidencia la necesidad de desarrollar el **Programa de Riesgo Psicosocial** para brindar a los colaboradores herramientas que les permita minimizar dichos efectos en su cotidianeidad. Es por ello, que se va a relacionar las actividades que requiere la empresa y se sugiere sean ejecutadas en los siguientes meses, iniciando, de acuerdo a la Resolución 2764 del 18 de julio del 2022, “la batería de riesgo psicosocial se debe aplicar de manera anual o cada dos años, partiendo del inicio de las acciones de intervención y control. Deben ser de manera inmediata” (p 8).

Alcance

La implementación de este instrumento de intervención se dirige a tomar cada una de las acciones inmersas en el programa y transformarlas en una oportunidad para promocionar los factores psicosociales y los factores protectores, logrando mitigar los riesgos identificados, prevenir aquellos que aunque están bajos siguen latentes y promocionar el autocuidado en pro de lograr un equilibrio que coadyuve a mejorar la calidad de vida; es por ello que las acciones que se proponen van dirigidas a la promoción de los factores psicosociales protectores y a la intervención primaria o secundaria de los factores de riesgo identificados (Resolución 2764 del 18 de julio del 2022).

1. Retroalimentación de los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y la Evaluación de Desempeño a cada uno de los empleados
2. Definir estrategias con los grupos focales, que se ajusten a la necesidad de la empresa, de tal manera que sea acorde a la cultura de la organización y a la medida de los empleados con el fin de mejorar el bienestar, la productividad y rentabilidad.

Metodología

1. La intervención psicosocial con cada empleado se realizará in situ, con asistencia técnica y asesoría en el área psicología laboral durante una hora, distribuida así: 45 minutos de reconocimiento de signos y síntomas y 15 minutos para recapitular y/o hacer recomendaciones generales para los trabajadores y para que la empresa haga los ajustes necesarios. Se deja claro que, por ética profesional, las partes interesadas (empleado y empresa) manejarán un contrato de confidencial y custodia de historia clínica
2. Se construirá de común acuerdo con la gerencia, el tipo de espacios, la temática y agenda de reuniones y/o comités que aseguren la ejecución de las actividades y recomendaciones

producto de la aplicación de la batería y las intervenciones individuales con los empleados.

Planteamiento del programa

Se requiere del compromiso de cada uno de los interesados dado que es la única manera de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción construido de manera mancomunada con todos los actores implicados. No obstante, la responsabilidad y el liderazgo asumido por los responsables del talento humano y de calidad en ICSA son claves, dado que es la única forma de promover la cultura empresarial, del autocuidado, del reporte y de esta forma, aunado al esfuerzo y trabajo de gerencia ser participantes activos del cambio.

Los colaboradores son los encargados de repotenciar la propuesta de valor del modelo de negocio de ICSA, con un servicio al cliente de óptima calidad tanto para el cliente corporativo como externo.

Fortalecimiento de competencias blandas tales como:

- Confianza, respecto, congruencia, disposición, trabajo en equipo, decisión, propósito, pertenencia, flexibilidad, comunicación asertiva, excelencia.

Intervención:

- Conferencias, talleres y procesos.

Temas de ejecución:

1. Que se quiere
2. Cultura corporativa
3. Tablero del programa

4. Desarrollo de habilidades blandas
5. Feedback
6. Promover el bienestar

Intensidad horaria:

- Cada uno de los temas de ejecución, tiene una duración de dos horas cada quince días para consolidar entregables y cada mes hasta completar los subtemas, durante un año.
- El cronograma de actividades se establece previamente al inicio del programa y de común acuerdo con el instituto.

Tabla 10.

Planteamiento del programa intervención de Riesgo Psicosocial.

ACTIVIDAD/CAPACITACION	TIPO DE ACCIÓN/ METODOLOGIA	POBLACION OBJETO	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>Acompañamiento y escucha activa, estableciendo claridad del rol. El objetivo de esta actividad es hacer un entrenamiento frente al manejo de conflictos, escucha empática e importancia del acompañamiento en procesos que afecten el ambiente laboral.</p> <p>Objetivo(s) de la acción: Asegurar que líderes y subalternos, tengan claridad sobre los objetivos, sus responsabilidades, el alcance, los conductos regulares frente a manejo de conflictos, los requerimientos de calidad y cumplimiento, los procedimientos, los flujos de información, la actuación en caso de urgencia y las formas y espacios de relacionamiento mutuo, para el ejercicio eficaz de las funciones a cargo.</p> <p>Planear</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la actualización del perfil de cargo junto a entrenamiento en resolución y manejo de problemas: La gestión del talento humano debe velar porque se documenten y se divulguen. 2. Definir la metodología. Después de documentar el perfil, se valida su contenido con la descripción que hacen las personas que desempeñan el cargo y con quienes tienen fuerte relación con el mismo. La gestión del talento humano se centra en orientar la estructura del documento y la información mínima que requiere el perfil para ser tomada en cuenta por los validadores. 3. Precisar los contenidos del perfil acorde con la visión, misión y valores organizacionales, dado que los objetivos que se planteen para el cargo deben aportar a estos pilares. <p>CICLO PHVA</p> <p>Hacer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar el perfil de cargo. Hacer reinducción a la organización, al área y al cargo. La descripción y el perfil del cargo debe quedar a disposición de consulta permanente para claridad de roles 2. Ampliar el alcance del uso del perfil de cargo. <ul style="list-style-type: none"> • Como material de inducción y de reinducción 	<p>Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial.</p> <p>Presencial Tiempo estipulado: 1-2 horas (monitoreo en dos meses)</p>	<p>Esta acción se encuentra dirigida a todo personal y de manera particular a quienes en la evaluación de factores psicosociales identificaron como factor de riesgo la carencia de claridad del rol.</p>	<p>Área de gestión del talento humano. Área de seguridad y salud en el trabajo. Jefes y trabajadores de área(s). Trabajadores de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psicólogo o profesional que acredite idoneidad en técnicas de entrenamiento en la temática y trabajo con grupos. • Comité de convivencia laboral. • Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.

- Como insumo para manejo de casos especiales
- Como insumo para el proceso de seguimiento de la gestión y para reconocimientos

Verificar

Revisar periódicamente la descripción y el perfil del cargo y el manejo que se le da a la resolución de conflictos, con miras a identificar diferencias entre la descripción formal y el ejercicio en la práctica, así como las imprecisiones que llevan a desfases, a duplicar esfuerzos o a causar roces o conflictos, para proceder a ajustarlas a través de los indicadores de cobertura y cumplimiento.

Actuar

Actualizar el perfil del cargo y hacer entrenamiento en resolución de problemas:

Demandas del trabajo:	Tipo de acción	Población objeto de la acción	Actores involucrados en la implementación
Este ítem se divide en 4 momentos, donde al finalizar cada encuentro se evalúa su efectividad.	Intervención primaria de factores de riesgo	Los trabajadores expuestos a procesos de alta carga cuantitativa y mental.	<ul style="list-style-type: none"> • Área de gestión del talento humano. • Responsable de la SST.
1. En un primer momento se enfatiza en: Trabajo bajo presión, manejo de estrés y ansiedad por contingencia.	Virtual/presencial.	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de todos los niveles.
El objetivo de este taller es brindar estrategias de autocuidado que permitan contener y minimizar los riesgos del trabajador ante situaciones atípicas generadoras de malestar emocional y por ende bajo rendimiento y disconformidad.	8 horas/ una hora por semana, máximo una hora cada 15 días.		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de la organización.
2. Estilos de afrontamiento, manejo del tiempo libre y laboral, pausas activas. Objetivo: Proveer habilidades para un correcto reconocimiento de responsabilidades, y por ende de corrección de actuaciones que permitirán fomentar el sentido de pertenencia y el deber del autocuidado.			<ul style="list-style-type: none"> • Psicólogo o profesional que acredite idoneidad en técnicas de
3. Adaptación al cambio, carga mental Objetivo, crear conciencia de la importancia del cambio de actitud para afrontar los retos propios de la labor, y juntos construir cultura de autocuidado.			<ul style="list-style-type: none"> entrenamiento en la
4. Liderazgo, trabajo en equipo, consistencia del rol y sentido de pertenencia. Objetivo: Fomentar la motivación intrínseca, reconociendo la importancia de pertenecer a un grupo y del trabajo colaborativo, de esta manera se propenderá por minimizar la precepción exceso de trabajo y tiempos de entrega escasos.			<ul style="list-style-type: none"> temática y trabajo con grupos.
Objetivo general de la acción: Controlar la sobrecarga cuantitativa y la mental derivada de ciertas tareas, a través de la distribución de las mismas dentro de los tiempos laborales, incluidas pausas para controlar la fatiga, los errores en el trabajo y el manejo del tiempo.			
CICLO PHVA			
Planear			
(i) Definir lineamientos para el fomento del manejo eficaz de tiempo.			

(ii) Formar para el manejo eficaz del tiempo.

Hacer

- (i) Mejorar los procedimientos de trabajo.
- (ii) Evaluar y ajustar las cargas de trabajo.
- (iii) Distribuir equitativamente las tareas.
- (iv) Proveer condiciones ambientales de trabajo que faciliten el desarrollo de las tareas.
- (v) Facilitar el acceso a la información.
- (vi) Entrenar para la gestión de la carga de trabajo, cuyo entrenamiento puede hacerse en reuniones periódicas.
- (vii) Desarrollar las actividades de formación.
- (viii) Implementar las estrategias de comunicación.

Verificar

(i) Hacer seguimiento y evaluar el avance en la implementación y la efectividad de la gestión de la carga de trabajo. El responsable del área de SST debe hacer el seguimiento y evaluación del impacto de las actividades mencionadas, mediante la comparación del antes y después de la intervención.

La medición para evaluar la gestión y el cumplimiento de metas establecidas. El análisis de tendencias para seguir los avances a través del tiempo. El monitoreo de la acción mediante indicadores facilita su evaluación. Algunos indicadores para evaluar la acción son:

- De estructura: socialización de las orientaciones para el manejo eficaz del tiempo.
- De proceso: proporción de trabajadores que participan en las actividades de formación.
- De resultado: reducción en el tiempo de reuniones, proporción de trabajadores que cumplen con los horarios de salida establecidos por la empresa.

Actuar

(i) Implementar las acciones de mejora.

<p>5. Liderazgo y relaciones con el trabajo. Habilidades sociales/ comunicación asertiva.</p>	<p>Tipo de acción La acción está diseñada para la promoción de la salud, puede actuar como coadyuvante en actividades de</p>	<p>El objetivo son todos los trabajadores.</p>	<p>Área de gestión del talento humano.</p>
<p>6. Recompensas: Diálogos sobre oportunidad de carrera, reconocimiento de logros y revisión del proyecto y calidad de vida.</p>	<p>promoción de la salud, puede actuar como coadyuvante en actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria de la salud.</p>	<p>Cuando actúa como acción de prevención primaria en salud, la población objetivo son las áreas de trabajo en las que el nivel de riesgo psicosocial fue valorado por lo menos</p>	<p>• Responsable de SST. • Jefes.</p>
<p>Lluvia de ideas para tener mejores estrategias en cada área de trabajo. Objetivo. Conocer las percepciones que tiene los trabajadores respecto a su situación laboral, logrando adherencia y fomento del sentido de pertenencia dado que su opinión es tenida en cuenta. 7. Seguridad basada en el comportamiento. El objetivo está centrado en hacer un</p>			<p>• Líderes informales. • Psicólogo o profesional que</p>

<p>entrenamiento en el deber del autocuidado, para ello se dejan pautas en cuanto a: higiene del sueño, manejo de la economía familiar, estrategias de ahorro y visualización el proyecto de vida.</p> <p>8. Manejo y control de emociones: Crear estrategias de formación para el desarrollo de habilidades sociales, coadyuvando a fortalecer los equipos de trabajo y sus labores como responsables de los procesos; esto quiere decir que, si se logra potencializar la adherencia, al liderazgo eficiente, estratégico y empático se brindará un servicio integral centrado en el cliente.</p>	<p>Virtual/presencial 1 hora/ sesión, máximo 5</p>	<p>por el 60 % de las personas acredite como sin riesgo o riesgo despreciable, bajo o riesgo medio⁵⁶.</p> <p>El entrenamiento en el manejo de emociones y habilidades sociales se convierte en una acción de prevención secundaria para las áreas que lo ameriten.</p>
<p>Objetivo general</p>		
<p>Desarrollar habilidades de planificación, manejo del tiempo, estrategias de autocuidado como mecanismo para lograr mayor eficacia en el trabajo, en las actividades cotidianas y reducir los efectos negativos en la salud.</p>		
<p>CICLO PHVA</p>		
<p>Planear</p>		
<p>(i) Definir contenidos temáticos y metodologías para el entrenamiento en el manejo de habilidades sociales y comunicación asertiva, revisión del proyecto de vida y el cumplimiento de metas e inteligencia emocional.</p>		
<p>Hacer</p>		
<p>(i) Implementar iniciativas de información y sensibilización. (ii) Desarrollar actividades de capacitación y entrenamiento en el manejo de habilidades sociales y comunicación asertiva, revisión del proyecto de vida y el cumplimiento de metas e inteligencia emocional.</p>		
<p>Verificar</p>		
<p>(i) Hacer seguimiento y evaluar los resultados de la acción de intervención.</p>		
<p>Actuar</p>		
<p>(i) Diseñar e implementar acciones de mejora según los resultados obtenidos en la fase de verificación.</p>		

Nota. Datos creados por los autores, a partir del análisis de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial aunado a la Evaluación de desempeño y del Protocolo de Acciones de Promoción, Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en el Entorno Laboral, proporcionado por el ministerio de trabajo.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación de ninguna manera son concluyentes, ya que, es la primera vez que se aplica la Batería de Factores Riesgos Psicosocial en el Instituto Clínico de Salud ICSA S.A.S, y al no existir unos indicadores previos, es imposible conocer como ha sido el comportamiento histórico o la incidencia de los factores de riesgo en la institución. Por otra parte, existe la necesidad de intervenir y realizar acciones preventivas de que permitan disminuir los niveles de riesgo a bajo o despreciable.

El diagnóstico de riesgo psicosocial refleja un nivel de transformado **riesgo medio**, y un nivel de **estrés bajo** lo que representaría un panorama positivo del entorno laboral en el Instituto Clínico de Salud ICSA S.A.S. Sin embargo, el número de laborando que se ubica en riesgo medio cambia de manera sustancial los resultados de los factores de riesgos psicosociales alto ya que al puntuar en esta dimensión se requiere plan de acción inmediato, pues en estas condiciones ante condiciones al ser expuestos a factores estresantes son potencial para riesgo psicosocial alto.

En cuanto a los dominios de carga que representa un 76% de riesgo en el Instituto de Salud ICSA SAS no son ajenos a la evidencia científica en el personal de la salud ya que “la demanda psicológica va direccionada al servicio eficiente, aunque esto implique redoblar esfuerzos para cumplir con las expectativas sociales y laborales que se tiene de ellos Sánchez, et al (2019)

Los riesgos psicosociales presentes en la organización influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, Ramos y Estefanía (2021). Desde la anterior premisa es

posible concluir que, a menor nivel de riesgo mayor será el desempeño laboral y a mayor nivel de riesgos psicosocial menor será el desempeño laboral de los colaboradores en la organización esta interacción dinámica no es la excepción en el Instituto Clínico de salud ICESA S.A.S., donde se ha podido evidenciar, un nivel medio de riesgos psicosocial y bajo nivel de estrés y revisar el desempeño laboral mediante archivos de la institución permite presumir que la influencia de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral son equiparables especialmente en las habilidades críticas de liderazgo trabajo en equipo, entre otros.

Recomendaciones

Se sugiere, la implementación de sesiones de catarsis para la liberación de tensiones y carga emocional, como estrategia para enfrentar el estrés generado por estas situaciones constantes y poder contrarrestar los efectos de la exposición a demandas emocionales, demandas de carga mental y de la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Se propone el establecimiento del programa de pausas activas en los puestos de trabajo, que aporte al control de los niveles de carga mental, y establecimiento de tiempos de descanso durante la jornada para el desarrollo de actividades alternas en tiempos precisos que permitan preparar al cuerpo y a la mente para la continuación de la jornada y contrarrestar las demandas emocionales y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, con actividades diferentes que posibiliten en los funcionarios desarrollar estrategias de afrontamiento para las situaciones estresantes.

Es fundamental propender por el equilibrio trabajo – vida personal para posibilitar el bienestar en los trabajadores y la promoción de la salud mental, generando una pauta diaria de trabajo para trabajar en La gestión del tiempo y perfeccionar las líneas con el equipo

Realizar esfuerzo por conocer tareas que no son de su competencia y colaborar cuando sea necesario, fomentando el espíritu de equipo y diseñar rutinas de trabajo para trabajar en equipo, mejorando la relación laboral con compañeros

Se solicita la ejecución de actividades y temas relacionados con capacitación de acciones propias del trabajo, formación en comunicación y relaciones respetuosas y eficientes en el trabajo, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores y formación de los líderes para fortalecimiento de los equipos de trabajo y sus labores como responsables de los procesos.

Es recomendable estudiar la posibilidad de facilitar la reestructuración y rotación de horarios y la distribución de tareas, especialmente con los trabajadores que residen lejos y deban llegar a primera hora de la jornada laboral en el INSTITUTO CLINICO ICESA S.A.S.

Referencias

- Andrade, V. y Gómez, I. (2008). *Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia*. Pensamiento Psicológico, 4 (10), pp. 9-25. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80111670002.pdf>
- Astrês, M. & De Alencar, A. (2020). *Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19*. Revista Cuidarte. 11(2): e1222. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1222>
- Astudillo, P., Alarcón, A & Lema, M. (2009). *Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile*. Ciencia y Enfermería, 15 (3), 111-122. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532009000300012
- Bernal, Cesar. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia. Pearson Educación.
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20 (40), 159-172. <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2011; 29(4): 380-391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiang-Vega, M., Gómez-Fuentealba, N., & Sigoña-Igor, M. (2013). *Factores psicosociales, estrés y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Salud de los Trabajadores, 21 (2),111-128. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9a edición. México D.F. McGraw Hill.

Circular 064 de 2020. (2020, 7 octubre). Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

Decreto 1477 de 2014. (2014, 5 de agosto). Presidente de la Republica.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=58849

Decreto 1832 de 1994. (1994, 3 de agosto). Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aO1LTNfLJ-MJ:www.ilo.org/dyn/legosh/en/f%3Fp%3D14100:503:785265035592::NO:503:P503_REFERENCE_FILE_ID:181790:NO+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=fr

Everson, M., et al. (2017). *Gestión del Riesgo Empresarial Integrando Estrategia y Desempeño*.

Resumen Ejecutivo. COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-2018-esp.original.pdf

Fernández, R (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante-España. Club Universitario.

Flores, D., Martínez, L y Flores, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales. Subtema: Desempeño laboral en las Mipymes*. Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa. UNAN Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6a edición. México D.F. Mc Graw Hill Education.

Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO Núm. 56, 18-24 de septiembre, 1984.

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo – INSST. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. Madrid.

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

Karasek, R. A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.

<https://doi.org/10.2307/2392498>

Ley 100 de 1993. (1993, 23 de diciembre). Congreso de Colombia. *Diario Oficial No. 41.148*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=Creación%20del%20sistema%20de%20seguridad%20social%20integral%20conformado%20por%20los,definen%20en%20la%20presente%20ley>

Ley 1010 de 2006. (2006, 23 enero). Congreso de Colombia.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1562 de 2012. (2012, 11 de julio). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.488

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ley 1566 de 2012. (2012, julio 31). Congreso de Colombia. *Diario Oficial No. 48.508*

https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1566_2012.pdf

Ley 1616 de 2013. (2013, 21 de enero). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.680.

<https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-leyes/salud-publica/ley-1616-de-2013-salud-mental>

Ley 9 de 1979. (1979, 24 de enero). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 35308.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Informe Final.*

https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf

Ministerio de Protección Social. (2011). *Código sustantivo de trabajo.*

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Moreno, B. (2011). *Medicina y seguridad del trabajo: Factores y riesgos laborales*

psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Departamento de

Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de

Madrid. *Med. segur. trab.* vol.57 supl.1. p.p. 1-16. Recuperado de:

<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. UNAM- Universidad Autónoma de Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo e Inmigración.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

Palacio, C. (2013). *La crisis del sistema de salud colombiano*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42 (4), 303.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502013000400001&lng=en&tlng=es

Pérez, V. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente*. Tesis que para obtener grado de Maestra en Sociología de la Salud.

<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99480/Tesis%20Ver%C3%B3nica%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinto Lozano, A. J., Giraldo Quitian, G. S., & Durango Ríos, J. P. (2022) *Factores de riesgo psicosocial presentes en el personal sanitario de primera línea en atención de pacientes COVID-19 en Colombia año 2020 al 2021*. Recuperado de:

https://scholar.google.es/scholar?start=30&q=medicion+del+riesgo+psicosocial+en+la+cuidad+de+bucaramanga&hl=es&as_sdt=0,5

Polanco-Martínez, A. y García-Solarte, M. (2016). *Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia*.

<http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>

Pulido, E. (2015). *Investigaciones en Factores Psicosociales en el Trabajo en Colombia: Una Revisión*. Inclusión & Desarrollo: Ed. N° 4, pp. 83-95.

<https://pdfs.semanticscholar.org/ad64/0ec7642a34bd72fa7b803333f4add76f1c8d.pdf>

Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)"*. Acta Colombiana de Psicología, vol. 10 (2), pp. 117-125. Universidad Católica de Colombia Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Quintero, J. (2011). *Teoría de las necesidades de Maslow*. <http://doctorado.josequintero.net> y <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>

Ramos, A., & Estefanía, D. (2021). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los asesores comerciales de la Empresa Asertia Comercial SA durante el último periodo del 2019* (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).

https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2021&q=influencia+del+++los+riesgos+psicosociales+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_cit&t=1663820708860&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinf

Resolución 1356 de 2012. (2012, 18 de julio). Ministerio de Trabajo. Diario Oficial No. 48.501. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1356_2012.htm

Resolución 2404 de 2019. (2019, 22 de julio). Ministerio del Trabajo. Diario Oficial No. 51.023. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm

Resolución 2646 de 2008. (2008, julio 17). Ministerio de Protección Social. Diario Oficial No. 47.059.

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Resolución 2764 de 2022. (18-07-2022). Ministerio del Trabajo.

<https://actualicese.com/resolucion-2764-del-18-07-2022/>

Resolución 2764 de 2022. (2022, 18 de julio). Ministerio del Trabajo.

<https://acmineria.com.co/acm/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-de-2022.pdf>

Resolución 652 de 2012. (2012, 30 de abril). Ministerio de Trabajo. Diario Oficial No. 48.427.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm

Rincón, A. (mayo 2022). *Batería de riesgo psicosocial a trabajadores de ICSA S.A.S.*

Rodríguez, A., & Rozo, A. (2014). *Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga*. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91-108.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/infor>

Rodríguez, M. I. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en una IPS de tercer nivel en la ciudad de Bucaramanga*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/370>.

Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M. y Pinzón, J. (2011). *Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=F02D4C8E194A10F447A8D8A342599CC1?sequence=1>

Romero, F. y Urdaneta, E. (2009). *Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. *REDHECS*, 7(4), pp 66-79.

<http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/81/3998> y

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

- Roussel, P. (2000). *La Motivation au travail- Concept et theories*, Note N° 326. Université Toulouse I-Sciences Sociales, p. 1-30.
http://alain.battandier.free.fr/IMG/pdf/lirhe_note_326-00.pdf
- Rusu, G. & Avasilcai, S. (2014). *SIM 2013 Linking human resources motivation to organizational climate*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 124, pp 51 – 58. a “Gheorghe Asachi” Technical University of Iasi, Department of Engineering and Management, Iasi, Romania. Doi. 10.1016/j.sbspro.2014.02.459 y Linking Human Resources Motivation to Organizational Climate.
- Sánchez Padilla, M. L., Martínez Alcántara, S., & Zamora Macorra, M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(1).
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>
- Siegrist, J. (1996) *Adverse Health effects of high effort-lowreward conditions at work*. Journal of occupational Health psychology. 1, 27-43. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J. (2008). *Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: Evidence from prospective studies*. European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience, 258, 115-119. doi:10.1007/s00406-008-5024-0.
- Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. Tesis

Doctoral <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Terán Rosero, A. C., & Botero Álvarez, C. C. (2014). *Riesgos psicosociales intralaborales en docencia*. Revista Iberoamericana De Psicología, 5(2), 95–106.
<https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.5210>

Valencia, P. (2014). Estilos gerenciales y satisfacción laboral. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 17 (34), pp 61-71. Lima, Perú.
http://200.62.146.130/bitstream/handle/20.500.12672/414/Valencia_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villareal, S, L. (2012). *Clima organizacional en los empleados de planta de la E.S.E Hospital Universitario de Santander*.
<file:///C:/Users/Otros/Downloads/clima%20organizacional%20en%20bucaramanga.pdf>

Apéndices

Teniendo en cuenta que los instrumentos de evaluación y guías de intervención son demasiado extensos, se anexa el link donde se encuentran publicados para que las empresas y profesionales idóneos puedan descargarlas y hacer uso de ellas, se anexan dos pantallazos de como aparecen en la página sugerida.

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/publicaciones/estudios/>

- Directorios
- Enlaces de interés
- Preguntas frecuentes
- Glosario y términos
- Portal de niños
- Eventos y capacitaciones
- ▼ Normatividad
- ▼ Información financiera
- ▼ Información estadística
- ▼ Consejo Nacional de Riesgos Laborales

Guías y protocolos para la promoción e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

– [Guías](#)
– Protocolos:

Protocolo de acciones generales	Protocolo intervención sector transporte	Protocolo prevención y actuación burnout
Protocolo intervención sector administración pública	Protocolo intervención sector educativo	Protocolo prevención y actuación depresión
Protocolo intervención sector defensa	Protocolo intervención sector financiero	Protocolo prevención y actuación estrés postraumático
Protocolo intervención sector salud y asistencia social	Protocolo prevención y actuación acoso laboral	Protocolo prevención y actuación estrés agudo
Protocolo actuación situaciones de duelo		

Inicio Quiénes somos SG-SST Contáctenos Accesos ARL Servicios al Ciudadano Territoriales COVID-19 Buscar... 


Centro de Orientación y Atención Laboral







Estadísticas
Visitas 1733391

Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima.

Estudio violencia en el trabajo - 2004
Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo – Colombia

Batería de instrumentos riesgo psicosocial - 2011
Estudio de investigación y diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

- Parte 1
- Parte 2
- Parte 3
- Parte 4
- Cuestionarios
- Descargue el Aplicativo

Accidente de Trabajo Mortal
Estudio sobre los accidentes de Trabajo en Colombia

