

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL CARGO
DE LÍDER DE CALIDAD DE LA EMPRESA KARDEA SAS.

DAYANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2018

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL CARGO
DE LÍDER DE CALIDAD DE LA EMPRESA KARDEA SAS.

DAYANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

Documento resultado de [trabajo de grado o sistematización de aprendizajes de la
práctica profesional] para optar por el título de Administrador en Salud Ocupacional

Director: Ps. ELIANA ORTIZ ARCINIEGAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2018

Dedicatoria

A mi hija quien es mi fuente de inspiración y me enseña a diario la importancia y el valor de la vida, sin ella todo propósito sería en vano.

¡Selene, eres el amor de mi vida y mi razón de existir!

A mis padres, mi hermana y mi esposo que son el motor de mi existencia y me apoyan en cada paso que doy.

Agradecimientos

Agradezco a la fuerza eterna que todo lo une y lo hace hermoso por permitirme vivir esta experiencia y compartirla con mi familia.

A KARDEA por brindarme el espacio para realizar este proyecto, en especial a los líderes del área de calidad de que me ofrecieron su apoyo constante.

A la universidad Minuto de Dios y al programa Administración en Salud Ocupacional por todo lo que me han ofrecido durante este tiempo.

A mi asesora la profesora Eliana Ortiz, cuyos aportes fueron imprescindibles para mi trabajo.

Tabla de contenido

Listas especiales	vi
Resumen	7
Introducción	8
1. Problema	10
1.1. Árbol problema	10
1.2. Descripción del problema	11
1.3. Formulación o pregunta problema	13
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos.....	14
3. Justificación.....	15
4. Hipótesis.....	17
5. Marco de referencia.....	19
5.1. Marco legal	19
5.2. Marco investigativo.....	21
5.3. Marco Teórico	30
6. Metodología.....	49
6.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	49
6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población.....	53
6.3. Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos.....	54
7. Resultados.....	67
7.1. Resultado del objetivo específico 1	67
7.2. Resultado del objetivo específico 2	74
7.3. Resultado del objetivo específico 3	77
7.4. Resultados del objetivo general.....	78
7.5. Respuesta a la pregunta de investigación.....	79
7.6. Resultados de la hipótesis.....	80
8. Presupuesto	82
9. Conclusiones	84

10. Recomendaciones	88
Referencias bibliográficas	90
Anexos.....	94

Listas especiales

Tabla 1. Marco legal de la investigación	19
Tabla 2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población	53
Tabla 3. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales	68
Tabla 4. Tabla resumen ISTAS y RES. 2646	75
Tabla 5. Medidas de intervención según la dimensión y los factores críticos	77
Tabla 6. Factores de riesgo identificados.....	79
Tabla 7. Matriz de resultados de riesgo psicosocial	80
Tabla 8. Presupuesto	82
Ilustración 1. Árbol problema	10
Ilustración 2. Factores extralaborales e intralaborales	69
Ilustración 3. Uso del tiempo libre.....	69
Ilustración 4. Medio ambiente de trabajo	71
Ilustración 5. Orden y aseo	72
Ilustración 6. Diseño de los puestos de trabajo.....	72
Ilustración 7. Inspecciones al lugar de trabajo.....	73
Ilustración 8. Conformidad con los servicios de la EPS	73

Resumen

La investigación de los factores psicosociales en la empresa KARDEA SAS, se fundamentó en las investigaciones de diversos autores acerca de los factores psicosociales derivados de las condiciones y la organización del trabajo. A partir de este aporte teórico se evidenció que la empresa no contaba con estudios que permitieran abordar estos riesgos, razón por la cual se presentaban situaciones en el área de calidad que no eran intervenidas. En ese sentido se estableció como objetivo de la investigación la identificación de los factores de riesgo presentes en el cargo líder de calidad y se planteó la pregunta acerca de cuáles eran estos factores de exposición; para ello se formuló una hipótesis de trabajo que explicó de forma tentativa el origen del problema. De manera acorde con las necesidades del objetivo, la pregunta y el problema se empleó una metodología de investigación basada en un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo de diseño transeccional, que empleó como herramientas de valoración el cuestionario metodológico ISTAS21 versión corta y un cuestionario estructurado complementario adaptado a las exigencias de la resolución 2646 en los factores intralaborales, extralaborales y de información sociodemográfica. Dichas herramientas fueron aplicadas a todos los trabajadores del área mediante una muestra no probabilística propositiva. El resultado de estos instrumentos fue la identificación de 11 factores de riesgo intra y extralaborales que una vez analizados permitieron confirmar la hipótesis, dar respuesta al objetivo general de identificación de riesgos psicosociales y resolver la pregunta problema acerca de la concreción de los riesgos y sus correspondientes medidas correctivas.

Introducción

El presente trabajo se concentró en la identificación de los factores psicosociales presentes en el personal que labora en el área de calidad de la empresa KARDEA SAS. Dicha iniciativa se planteó debido a la necesidad de reconocer e intervenir los aspectos asociados a la organización y las condiciones del trabajo como elementos constitutivos de la sobrecarga laboral, la fatiga, el clima laboral agotador y la consideración de las posibles repercusiones derivadas de la gestión organizacional y la administración del recurso humano.

Este proyecto contó con el apoyo de los trabajadores de la empresa quienes de forma honesta dieron respuesta a los cuestionarios habilitados para la investigación, logrando de esta forma obtener resultados confiables que bajo la garantía de confidencialidad propiciaron un clima de tranquilidad que favoreció la aplicación e interpretación de los instrumentos.

Los resultados presentados fueron revisados por la alta dirección como parte integral de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, así mismo las estrategias sugeridas para la aplicación de medidas de intervención de los riesgos psicosociales forman parte del sistema de seguridad y salud en el trabajo que en la actualidad desarrolla la compañía y

que busca entre otros aspectos adoptar medidas administrativas encausadas a la mitigación de los riesgos identificados en este estudio.

1. Problema

1.1.Árbol problema

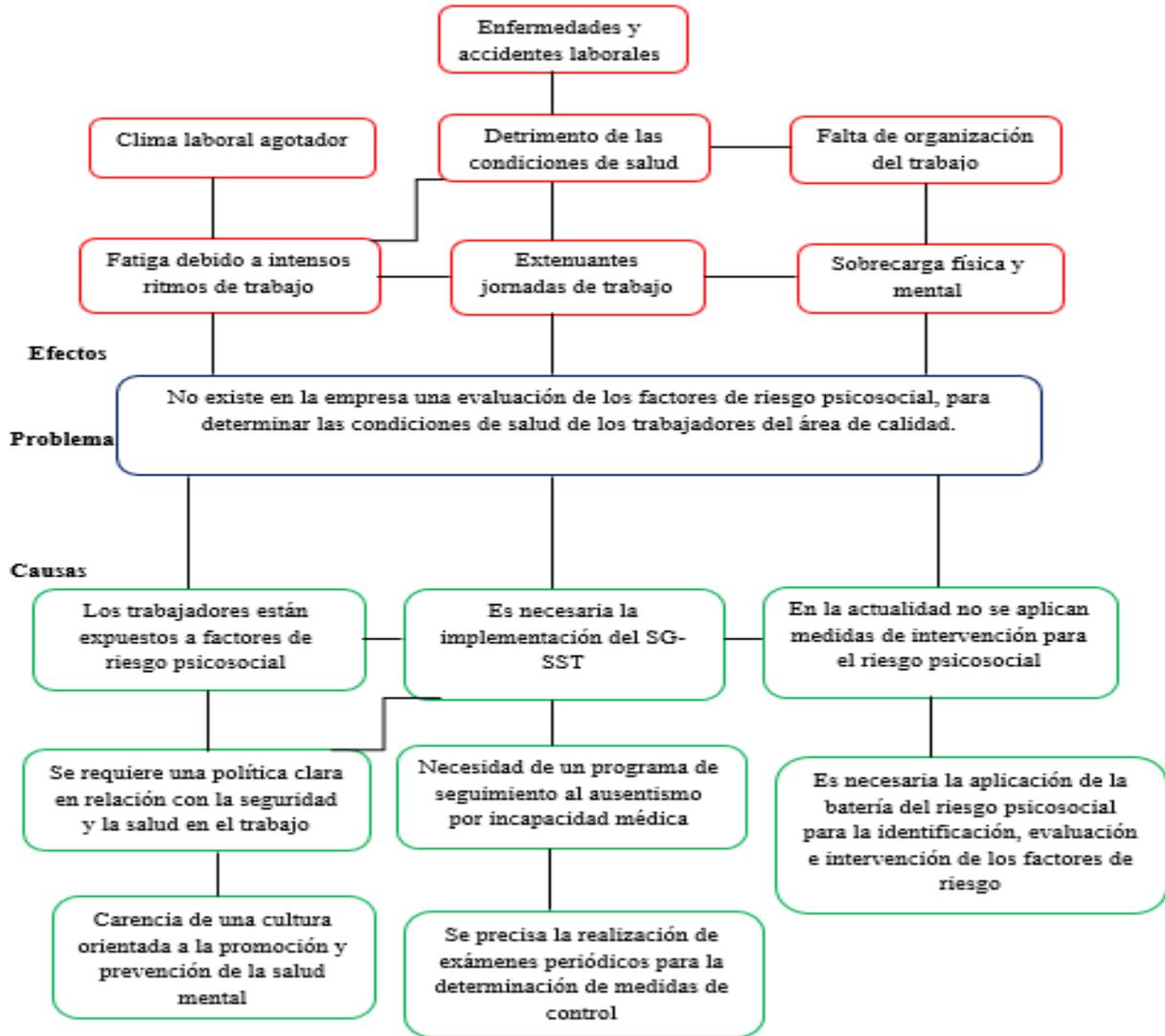


Ilustración 1. Árbol problema

1.2. Descripción del problema

KARDEA SAS, es una empresa colombiana dedicada a la asesoría, consultoría, asistencia técnica y gestión de trámites administrativos de salud relacionados con la prestación de servicios no incluidos en el plan de beneficios, que se recobran ante el Fondo de solidaridad y garantías (FOSYGA), mediante el procedimiento definido por la Ley 10438 de 2011 y la Ley 1751 de 2015, para las entidades promotoras de salud en el país (EPS). La organización cuenta con diferentes proyectos en importantes entidades, lo cual la posiciona como una compañía reconocida por su experiencia en el mercado y su aporte al sector productivo del país.

El organigrama de funciones, define a los líderes de calidad de KARDEA SAS, como los responsables de monitorear y controlar los procesos de auditoría y liquidación de facturas por servicios de salud, garantizando que el producto cumpla con la normatividad vigente, los estándares de calidad exigidos por la compañía y las políticas particulares de cada cliente.

La operacionalización del esquema de funciones exige que los líderes preparen los informes de producción, calidad y de resultados en los tiempos previstos para los balances de cierre de mes, realizando para ello el respectivo seguimiento diario a la gestión del área técnica y operativa.

La demanda en las funciones inherente a la entrega de informes, seguimiento, control y apoyo al equipo técnico, exige la ejecución de extenuantes jornadas de trabajo que a su vez implican una sobrecarga física y mental asociadas a la organización del trabajo y el estilo de mando. A la fecha no se han realizado mediciones que permitan identificar el riesgo psicosocial en los trabajadores.

Los trabajadores han manifestado que las exigencias de las tareas son altas en relación con el tiempo que les asignan para su realización, situación que los obliga a prolongar su jornada de trabajo. Como consecuencia se percibe en el grupo un clima laboral agotador, asociado a la presencia de signos de fatiga derivados de los ritmos de trabajo, la cohesión y las relaciones interpersonales.

A pesar de las necesidades legales y administrativas inherentes al control de los riesgos psicosociales, en la actualidad no existe en la empresa una evaluación de este tipo de factores, lo cual permita un real acercamiento a la identificación de estos riesgos a nivel grupal e individual, y su afectación en las condiciones de salud de los trabajadores del área de calidad, para el establecimiento de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cuáles son los posibles factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los líderes de calidad de la empresa KARDEA SAS?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar los posibles factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del área de calidad de la empresa KARDEA SAS.

2.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un estudio cuantitativo para la determinación de los factores de riesgo psicosocial.
- Clasificar en dominios y dimensiones los riesgos psicosociales detectados en el área de calidad de KARDEA SAS.
- Proponer estrategias para la intervención de los factores psicosociales y sus efectos a partir de la interpretación de los resultados obtenidos.

3. Justificación

El presente proyecto de investigación, quiso examinar las condiciones de trabajo en el área de calidad en la empresa KARDEA SAS, con el propósito de permitir un abordaje específico de las problemáticas que sean identificadas, logrando con ello orientar a los directivos de la empresa acerca de las medidas tendientes al control y monitoreo del riesgo psicosocial.

Por otra parte, se consideró necesario estimar los factores humanos y del trabajo que precisan de una intervención oportuna que garantice el cumplimiento de los requerimientos legales establecidos por la normatividad, por ello la importancia de abordar este tema específico.

Ahora bien, los factores psicosociales en el ámbito laboral ocasionan graves daños a la salud de las personas, comprometiendo sus capacidades y competencias; en consecuencia, se reducen las posibilidades productivas de las empresas debido al impacto negativo en el desempeño de sus colaboradores; en otras palabras, los efectos de los factores psicosociales comprometen la eficacia y la eficiencia de los procesos organizacionales. Por lo anterior, se estima que el proyecto de investigación beneficia principalmente a los trabajadores del área de calidad de la empresa, contribuyendo además con el diagnóstico necesario para la toma de decisiones por parte de las directivas de la organización en pro del mejoramiento de las condiciones en los lugares

de trabajo; de tal forma que las medidas adoptadas puedan favorecer todas las dependencias de la empresa en el futuro inmediato.

En consecuencia, los resultados del estudio ofrecen a la gerencia una perspectiva detallada del fenómeno evaluado y su efecto en la calidad de la administración del Sistema de gestión.

Los análisis de los aspectos psicosociales observados de manera intrínseca a las condiciones de trabajo y de interrelación de los individuos, sugirieron diversas recomendaciones para la aplicación de acciones correctivas y de mejora de los procedimientos.

4. Hipótesis

Behar Rivero (2008), argumenta que las hipótesis son elementos que unen los aspectos teóricos y prácticos de la investigación con el objetivo de revelar acontecimientos que orienten al investigador durante el establecimiento de las relaciones entre una o más variables presentes en el estudio. Las hipótesis que establecen relaciones de causalidad pueden ser generadas a partir de un proceso deductivo que permite inferir la relación causal entre una condición y determinados resultados, esto es una relación causa-efecto.

Por su parte, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), afirman que las hipótesis son elementos conductores de la investigación que permiten explicar de forma tentativa un fenómeno, estableciendo de manera preliminar explicaciones que permitan su comprensión; no obstante, los autores advierten que en investigaciones cuantitativas como la que se lleva a cabo en este estudio sólo se formulan hipótesis cuando se predice un acontecimiento o dato. En este sentido es necesario observar que este trabajo halló su punto de partida en la presunción de la existencia de una la relación de causa-efecto entre las características y condiciones del trabajo y las variables asociadas a los factores psicosociales investigados, esta premisa permitió encausar la investigación trazando un límite metodológico y práctico enfocado en el alcance descriptivo del estudio y los límites en la interpretación de sus variables correlacionales.

Con base en lo anterior se estableció la siguiente hipótesis para la delimitación del curso y objeto de la investigación.

4.1. Hipótesis de investigación

- Los líderes de calidad de la empresa KARDEA SAS son susceptibles a factores de riesgo psicosocial debido a las condiciones del trabajo y a la carga mental asociada a las tareas que realizan.

4.2. Hipótesis nula

- Los líderes de calidad de la empresa KARDEA SAS no son susceptibles a factores de riesgo psicosocial puesto que las condiciones del trabajo y las demandas asociadas a las tareas que realizan no suponen factores de riesgo inherentes.

5. Marco de referencia

5.1. Marco legal

Para efectos del presente trabajo de investigación se compila en la siguiente tabla resumen el listado normativo, vinculado al riesgo psicosocial en Colombia:

Tabla 1. Marco legal de la investigación

Norma	Institución normalizadora	Descripción	Año	Aporte al proyecto
Normatividad colombiana				
Decreto 1072. Parte 2. Título 4. Capítulo 6.	Ministerio del Trabajo	Artículo 2.2.4.6.8: El empleador debe gestionar medidas para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores	2015	El Decreto único reglamentario del sector trabajo agrupa la normatividad relacionada con la Seguridad y la Salud en el Trabajo en Colombia. Establece acciones de identificación y control de riesgos según las condiciones y características de las empresas, así como el seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores.
Artículo 2.2.4.6.8. Numeral 6				
Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos.		Artículo. 2.2.4.6.23: El empleador debe adoptar métodos para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos.		
Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control. Parágrafo 3		Artículo 2.2.4.6.24: El empleador debe realizar acciones de vigilancia de la salud de sus trabajadores, mediante evaluaciones médicas de ingreso, periódicas, retiro y los programas de vigilancia epidemiológica, con el propósito de identificar precozmente efectos hacia la salud derivados de los ambientes de trabajo.		

Decreto 1477. Sección 1. Numeral 4. Agentes psicosociales	Ministerio de Salud y Protección Social	Norma que expide la vigente tabla de enfermedades laborales en Colombia	2014	Define las enfermedades ocupacionales causadas por agentes psicosociales según el grupo de agentes etiológicos y los factores de riesgo.
Ley 1616. Artículo 9.	Congreso de Colombia	Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito laboral por parte de las Administradoras de Riesgos Laborales	2013	Implementación de medidas de promoción de la salud y prevención del trastorno mental. Monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.
Resolución 652	Ministerio del Trabajo	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas	2012	Se establecen disposiciones para la conformación de los comités de convivencia, para la promoción del clima laboral y las relaciones sociales positivas.
Resolución 1356	Ministerio del Trabajo	Se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.	2012	Se modificaron los numerales correspondientes a la conformación, la múltiple integración de comités adicionales, reuniones y periodo de transición.
Resolución 2646	Ministerio de Salud y Protección Social	Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación de origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	2008	Esta norma es la columna vertebral de las acciones gubernamentales encaminadas a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, estableciendo los lineamientos para la debida gestión de éste riesgo en las empresas colombianas.
Ley 1010	Congreso de Colombia	Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	2006	Esta ley define el acoso en el ámbito laboral desde el punto de vista legal y sus modalidades, así como sus repercusiones en la salud mental de los trabajadores.
Resolución 1075	Ministerio del trabajo y seguridad	Inclusión de campañas enfocadas en la prevención y control de farmacodependencia, alcoholismo y el tabaquismo	1992	Elaboración de campañas de fomento de la salud y control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo en los trabajadores.

		en los lugares de trabajo dentro de los subprogramas de medicina preventiva		
Resolución 1016 Numeral 12	Ministerio del trabajo y seguridad social	Se refiere a la creación de programas encaminados a prevenir y controlar las enfermedades.	1989	En esta resolución se establece la necesidad de diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades causadas por los factores psicosociales. (Ministerio del trabajo y Seguridad Social, 1989)

Guías técnicas Nacionales

GTC-45	Icontec & Consejo Colombiano de Seguridad	Guía para la identificación de peligros y valoración de riesgos en salud y seguridad ocupacional.	2012	El propósito de la guía es suministrar indicaciones específicas para identificar los peligros y valorar los riesgos en seguridad y salud ocupacional.
---------------	---	---	------	---

Notas técnicas Internacionales

NTP 703	Ministerio del trabajo y asuntos sociales España	La nota técnica de prevención presenta es una guía de buenas prácticas, que expone la metodología de evaluación de los riesgos psicosociales.	2005	Esta guía expone el marco conceptual y explicativo del método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21), analizando cada una de las dimensiones evaluadas por la herramienta.
----------------	--	---	------	---

5.2. Marco investigativo

Como aporte a la comprensión del fenómeno investigado, se recogen algunas contribuciones nacionales e internacionales relacionadas con la investigación del riesgo psicosocial en el trabajo. Dichas propuestas se destacan en el siguiente apartado.

Respecto de la salud mental, Houtman & Kompier (citado por Gómez Vélez & Calderón, 2017) en el artículo Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable, publicado por la revista universitaria Katharsis, de la ciudad de Antioquía en Colombia, precisan que la salud mental es un estado de bienestar condicionado por los aspectos psicológicos y sociales del medio ambiente, los cuales repercuten de forma directa con las manifestaciones positivas y negativas de los individuos. Así mismo la salud mental es un proceso conductual relacionado con las capacidades de afrontamiento y habilidad para conseguir objetivos propios de autonomía e independencia. De este modo los autores definen a la salud mental como un conjunto de dimensiones propias y del entorno que permiten a las personas desarrollarse, convivir y gozar de un bienestar físico y mental fomentado por sus cualidades de aprehensión y autosuficiencia.

En otro contexto, Ramírez & Aroca (2015), de la universidad cooperativa de Colombia sede Bucaramanga, en el trabajo Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud, destacan el desempeño de Colombia en la gestión los factores psicosociales en el país. Conforme con la investigación, Colombia es el país con mayor número de publicaciones al respecto, con 52.50%, artículos publicados, respecto de otros países de centro América, sur América; y España. Estos aportes al conocimiento mundial han incrementado en los últimos años y sus énfasis principales están en las diferentes variables de los factores de riesgos psicosocial.

González Alvarez (2013), de la universidad de Medellin, en Colombia en su investigación acerca de La importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas, precisa en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y los elementos protectores para determinar a partir de los hallazgos las actividades de promoción y prevención en las organizaciones. Para tal efecto sugiere el empleo de instrumentos acordes con las necesidades de la población trabajadora en los aspectos intralabiales, extralaborales e individuales; todo ello en el marco de la resolución 2646 de 2008, la cual rige el abordaje del riesgo psicosocial en Colombia.

Prosiguiendo con lo anterior, se argumenta que para la medición de los mencionados factores se relacionan diversos instrumentos que cuantifican aspectos específicos de las personas y su relación con el trabajo. El propósito de estas herramientas es orientar a las empresas en la evaluación e intervención de los factores psicosociales precursores de enfermedades y accidentes en el trabajo.

Referido a este contexto, González & Polo (2013), de la universidad Sergio Arboleda, en Bogotá, Colombia, en la investigación titulada Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia, realizaron un estudio comparativo, en el cual enfatizan en las consecuencias de los factores psicosociales a nivel organizacional debido a su impacto en la productividad, la eficiencia y la eficacia de los procesos. De acuerdo con los autores dicho impacto se denota en la incidencia que tiene la salud de los trabajadores en el bienestar económico de las empresas cuando se miden los niveles

de ausentismo, rotación de personal, enfermedad y accidentes laborales, eventos que influyen directamente en la disminución de la capacidad productiva.

De acuerdo con este estudio, las publicaciones realizadas a nivel colectivo e individual no apuntan a la investigación del sector salud como área específica de estudio, dejando esas contribuciones en el marco general de los factores de riesgo y sus componentes más relevantes de medio ambiente, estructura organizacional, salud laboral, SB, malestar psicofisiológico entre otras. Razón por la se exalta la necesidad de explorar este fenómeno en las entidades de salud.

Por su parte, Charria, Sarsosa, & Arenas (2011), en el artículo llamado Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación de la revista Facultad Nacional de Salud Pública de la universidad de Antioquia, Colombia, exponen la importancia de la identificación de los factores de riesgo psicosocial como parte de la dinámica social y legislativa que pretende mejorar y mantener la salud de las personas en sus lugares de trabajo. Los autores establecieron que para las altas autoridades en materia de riesgos laborales en el mundo, es imperiosa la necesidad de la identificación de los factores psicosociales a partir de instrumentos específicos, que a diferencia de las metodologías tradicionales de identificación de riesgos ergonómicos, físicos o químicos, permitan un análisis completo de todos los aspectos relacionados con la salud mental de los trabajadores, en cada una de sus dimensiones. Para tal efecto afirman que es

necesaria la implementación de un método que garantice un diagnóstico preciso de acuerdo con el criterio del personal capacitado.

A nivel internacional las investigaciones en el campo de los riesgos psicosociales brindan aportes importantes en el campo de la seguridad y la salud en el trabajo. En esta óptica Pérez y Nogareda (citado por Gil Monte, López-Vílchez, Llorca-Rubio, & Sánchez Piernas (2016), en su trabajo sobre la prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana en el año 2016, establece una relación directamente proporcional entre la percepción del individuo y su actuar en la organización con las medidas administrativas ejecutadas por la empresa para el rendimiento productivo y financiero. De tal forma que aspectos como la capacidad del trabajador para tomar decisiones relevantes, su sentido de independencia para desarrollar actividades y responder activamente por ellas, así como la posibilidad de participar en diferentes procesos y determinaciones coyunturales, son capaces de afectar positiva o negativamente la interfase persona-tarea, y con ella por efecto social las condiciones de clima organizacional.

Este mismo estudio los autores argumentan que en Europa los eventos relacionados con los factores psicosociales han provocado serios costos derivados de enfermedades y accidentes causados por eventos como el estrés. Las cifras estimadas en 2002 daban cuenta de estas situaciones, calculando un coste mayor a los 20.000 millones de euros al año con ocasión de los gastos sanitarios generados por incapacidades laborales. Mientras

tanto en Estados Unidos se calculó que los días perdidos por trabajadores afectados por ansiedad o alteraciones neuroticas era mayor que en el caso de aquellos que no presentaban las mismas condiciones de salud.

Por otro lado, en el estudio titulado Riesgo psicosocial y los factores personales protectores de la salud en trabajadores sanitarios, presentado por Molina, Perez, Espinoza, & López, en el año 2013, pertenecientes al equipo interdisciplinario del Instituto de Investigaciones Socio-Económicas, la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan, Argentina, se investigó el riesgo psicosocial en trabajaodres de la salud, analizando la resiliencia de los trabajadores asistenciales en el área de urgencias de una institución de salud, frente a la presencia del síndrome de Bournout, en adelante SB, definido según Freudenberger, (citado por los autores, 1974), como el “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”. Entre los resultados más relevantes del estudio se evidenció que los médicos y enfermeras padecen el síndrome de Bournout, y aunque se evaluaron de igual forma los trabajadores administrativos se encontró que estos no estaban expuestos al SB debido a que no estaban en contacto directo con los pacientes con la misma regularidad que el personal asistencial.

Continuando con el estudio de los riesgos psicosociales en trabajadores de la salud, Ansoleaga & Castillo (2011), de la universidad de chile, realizaron un estudio titulado Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. Esta

investigación descriptiva de tipo transversal cuyo carácter fue exploratorio, se basó en los modelos de Karasek (1990), y Siegrist (1996), que describen el concepto de distrés asociado al trabajo y demuestran las consecuencias físicas y mentales de esta condición. Entre las variables propuestas por estos autores y desarrolladas en el estudio, se incluyen demanda psicológica, apoyo social, variables de latitud decisional, esfuerzo-recompensa y ansiedad. Adicionalmente se evaluó el consumo de psicotrópicos como posible precursor de las patologías mentales.

Entre los conceptos más importantes de discusión propuestos en la investigación se encuentra la necesidad de realizar estudios más profundos relacionados con el consumo de psicotropicos a fin de establecer los aspectos esenciales en la identificación de riesgos, ello en consideración a que su uso puede ser un indicador de malestar psicológico relacionado con aspectos familiares o de relaciones de grupo.

Se analizaron también las manifestaciones físicas y mentales del consumo de ansiolíticos, hipnóticos y antidepresivos, y las serias implicaciones asociadas a errores en la práctica, en la atención a personas y en el desempeño general en los diferentes roles y la subsecuente aparición de problemas a nivel individual, organizacional y de salud pública causados por los efectos de las sustancias identificadas como de consumo prevalente en un porcentaje de la población estudiada.

Por último los autores argumentan que existe un vínculo entre el consumo de sustancias psicotropicas y las variables de bajo apoyo social, emocional e instrumental y

el desequilibrio entre el esfuerzo invertido y la recompensa obtenida, conclusión que justifica la necesidad de ahondar más en estos temas específicos.

Continuando en la línea internacional, la guía de buenas prácticas emitida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España (2005), refiere la relación entre la organización del trabajo, la salud y los factores psicosociales no establece una relación visible como bien lo hacen los factores físicos como el ruido o la iluminación en los puestos de trabajo. Los aspectos psicosociales por tendencia derivan en conductas de ansiedad, depresión, apatía, restricción de la percepción, pérdida de habilidades comunicativas, etc; estas condiciones a su vez provocan en las personas que las padecen daños en los sistemas respiratorio, cardiovascular, inmunitario, endocrino y muscular, además de las graves consecuencias a la salud mental.

De igual manera el mencionado instituto sugiere la existencia de una importante probabilidad de evitar las patologías anteriormente indicadas si se eliminan los factores psicosociales que las preceden.

Otra referencia europea es la de Moreno Jiménez (2011), que hace alusión en su artículo Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, a una nueva categoría de riesgos psicosociales llamada “riesgos psicosociales emergentes”, que son aquellos que derivan de los nuevos sistemas de trabajo, las tecnologías de la información, las innovaciones en los sistemas de producción, las

nuevas materias primas, compuestos químicos y biológicos. Según expone el autor, en los últimos años se ha identificado que el movimiento acelerado del mercado productivo de bienes hacía las nuevas formas de negocio basadas en los servicios, ha impuesto con rapidez cambios sociales y culturales que modifican las formas de trabajo y los panoramas de riesgo, específicamente el psicosocial.

Ampliando la información anterior se evidenció que los riesgos psicosociales emergentes están influenciados por el crecimiento del llamado mercado del bienestar que involucra el servicio como objeto primordial del trabajo, esto significa que la atención al público se ha transformado en un eje central, incrementando de este modo los riesgos atribuibles a esta labor, por ejemplo la violencia y el acoso sexual. La incidencia de estos riesgos aumenta en relación con el crecimiento del sector de servicios públicos privados y se espera que cuanto más se fortalezca esta forma de empleo aumentarán también las fuentes de riesgo.

Para concluir esta sección es importante reflexionar acerca de la abundancia teórica presentada por diversos autores que en estudios, artículos y trabajos dirigidos a la comprensión y conocimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo, logran argumentar extensamente el significado y la importancia de la identificación e intervención de los factores psicosociales en las organizaciones, con el objetivo fundamental de mejorar los procesos productivos de las empresas, así como la calidad de vida de las personas y el desarrollo económico y social de los países.

5.3. Marco Teórico

Con el propósito de ahondar en los conceptos que conforman el tema investigado, a continuación, se presenta un desarrollo teórico de dichos elementos.

5.3.1. La seguridad y salud en el trabajo

Para Konkolewsky (2007), la seguridad y la salud en el trabajo, en adelante SST corresponde a una misión individual y colectiva para la protección de la seguridad social de los trabajadores en todo el mundo teniendo en cuenta que las personas saludables son la base productiva de la sociedad. Con base en el postulado de este autor, la SST es un método para proteger la salud humana dentro los lugares de trabajo.

Sin embargo, en Colombia desde la normatividad vigente, Decreto 1072 de 2015, se define la SST como una disciplina encaminada a la prevención de los riesgos causados por las condiciones del trabajo, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

5.3.2. Factores de riesgo

Considerando las definiciones de SST, es necesario revisar a profundidad qué son los factores de riesgo y cuáles son sus implicaciones. Es así como la Organización mundial de la salud; (en adelante OMS), define los factores de riesgo como “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”. Esta precisión, aunque abarca un conjunto extenso de situaciones puede ser aterrizada con toda amplitud el contexto laboral dados su alcance etimológico.

Adicionalmente los riesgos son descritos por la Occupational Health and Safety Assessment Series (2007), conocido por sus siglas (OHSAS 18001), como la “combinación de la posibilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el evento o la exposición”. Con base en lo anterior es posible afirmar que los factores de riesgo son eventos con el potencial de causar daños a la salud y la integridad de los trabajadores.

Para Colombia, se atiende a la definición de riesgo proporcionada por el Decreto 1072 de 2015, la cual puntualiza el riesgo como la “combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos.”

5.3.3. Clasificación de los riesgos

La guía técnica colombiana GTC-45 proporciona la siguiente clasificación general de los riesgos sugerida para efectos de la elaboración de la matriz de peligros sugerida en el anexo B del documento.

- **Riesgos físicos:** Incluye iluminación, ruido, radiaciones ionizantes y no ionizantes, temperaturas extremas y vibraciones.
- **Riesgos biológicos:** Están contenidos los factores de riesgo causados por virus, bacterias y hongos, entre otros agentes etiológicos.
- **Riesgos biomecánicos:** Estos riesgos comprenden los movimientos repetitivos, el esfuerzo y la manipulación manual de cargas.
- **Riesgos químicos:** Los riesgos químicos incluyen los elementos en su estado sólido, líquido, gaseoso), según su nivel de peligrosidad.

- **Riesgos psicosociales:** Esta clasificación asocia los factores interactuantes del riesgo intralaboral y extralaboral, de acuerdo con la batería de instrumentos de riesgos psicosociales.

Cabe anotar que en el anexo técnico del Decreto 1477 de 2014 se presenta esta misma clasificación de factores de riesgo ocupacional, a partir de la cual se estructura la sección número uno (Agentes etiológicos factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales).

5.3.4. Factores de riesgo psicosocial

Desde la perspectiva del Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales Osalan (2014), los factores psicosociales son las circunstancias presentes en el trabajo, que están directamente asociadas con la administración del recurso humano, el contenido de la actividad y la realización de las tareas; además tienen la capacidad de afectar la salud del trabajador, su eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales.

De otra parte, según la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), Moreno Jiménez & Báez León (2010), precisa que los factores psicosociales consisten

en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

En esta misma línea, Soler en el año 2008, define “los riesgos psicosociales en el trabajo como “aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, etc.), con capacidad de afectar de manera negativa la salud de los trabajadores”.

Así mismo Martínez (2017), expone el riesgo psicosocial como las situaciones presentes en el espacio de trabajo que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea; y que tiene capacidad para afectar el trabajo y la salud del trabajador. Las dimensiones que describen estas situaciones integran modelos explicativos de la salud y el medio ambiente laboral, por ejemplo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2005), sugiere que el modelo de dimensiones (demanda - control - apoyo social) responde de manera amplia a la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y su efecto en la salud.

Finalmente, para Colombia y por tanto para efectos de este estudio, se partió de la definición de la resolución 2646 de 2008, emanada por el Ministro de la protección social, la cual define el riesgo psicosocial como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

De igual forma, esta misma legislación describe tres tipos de riesgo psicosocial: los intralaborales que se refieren a los aspectos relacionados con la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo y del grupo social; las condiciones de la tarea; la carga física; la interfase persona-tarea; las condiciones del trabajo y los factores del medio ambiente.

Al mismo tiempo, a nivel extralaboral se incluye el uso del tiempo libre, la pertenencia a grupos sociales, las características de la vivienda, el acceso a los servicios médicos, el periodo de tiempo para el desplazamiento y el medio de transporte utilizado desde el hogar hasta el lugar de trabajo y viceversa. Por último, los factores individuales evalúan las condiciones de salud, las características de personalidad y la información sociodemográfica de los trabajadores.

5.3.5. Instrumentos de evaluación de los Factores de riesgo psicosocial

A partir de la conceptualización de los factores de riesgo en general y el riesgo psicosocial en particular, se estudian las metodologías de identificación y evaluación de estos factores, desarrolladas por diferentes entidades alrededor del mundo; lo anterior con el interés de conocer instrumentos confiables que permitan un análisis profundo de las condiciones de trabajo desde los diferentes aspectos que componen las dimensiones evaluadas.

A nivel internacional se destaca el cuestionario FPSICO (Aplicación informática para la prevención), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de España. Según Soler Sánchez (2008), su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales en las organizaciones, a partir de la realización y análisis de cuestionarios individuales; además proporciona datos útiles para la aplicación de medidas preventivas. Este cuestionario es de aplicación web, por cuanto los derechos para su aplicación son reservados.

Por su parte el cuestionario de evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud laboral, fue descrito por esta misma entidad en el año 2002, como una herramienta que permite un acercamiento al estado global de la empresa desde lo psicosocial, identificando las áreas que requieran ser intervenidas con el fin de iniciar

allí evaluaciones más amplias. El cuestionario de aplicación libre evalúa las variables de participación, ampliación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo, con la intención de conocer información detallada acerca de la situación de la compañía.

Otra herramienta de importante mención, es la guía de identificación de los factores psicosociales negativos del Instituto mexicano de seguro social, la cual de acuerdo con Aranda Beltrán, Pando Moreno, Salazar Estrada, Sánchez Torres, & Torres López (2011), consiste en un listado de elementos agrupados en dimensiones relacionadas con los factores dependientes de la tarea, los sistemas de trabajo, los factores de la organización y los de interacción social. El instrumento hace tres valoraciones, una por el trabajador, acerca de su percepción del cargo, otra por un observador que registra la existencia de agentes psicosociales en el puesto de trabajo, y una última que evalúa el nivel de concurrencia entre las dos primeras evaluaciones. Esta guía de identificación de riesgos psicosociales desarrollada por Legaspi et al, en 1986, no está disponible para el público.

El manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo está basado en el método COPSQ, desarrollado en el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Este instrumento cuenta con dos versiones abiertas al público, una para empresas con 25 o más trabajadores y otra para grupos inferiores a 25 personas,

logrando con ello prever las necesidades de las empresas a partir de su número de trabajadores; considerando de esta manera la importante presencia de pequeñas y medianas compañías en España y la fuerte representación en el conjunto de trabajadores asalariados de ese país según datos del año 2013 (Foz y otros., 2015). Este método de evaluación es descrito más adelante en este mismo capítulo.

Por último, para Colombia, se validó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la protección y la Pontificia Universidad Javeriana en el año 2010. La batería es un conjunto de instrumentos que permite al personal capacitado identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen las personas en los lugares de trabajo. Sin embargo, desde la Resolución 2646 del año 2008 en su artículo diez se exige que la evaluación de este tipo de riesgo sea realizada de forma objetiva y subjetiva utilizando instrumentos válidos para tal fin.

De acuerdo con lo anterior el Ministerio de la Protección Social (2010), dispone que el uso y la aplicación de los instrumentos que conforman la batería deben realizarse bajo los códigos de ética que regulan la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología.

Por esta razón, para efectos de la presente investigación, considerando las limitaciones normativas referentes a la aplicación de instrumentos y su correspondiente análisis psicométrico; y con el propósito de apoyar a la organización desde el área de seguridad y salud en el trabajo, se eligió desde el ejercicio académico una herramienta que pueda aportar a la necesidad organizacional de la empresa respecto de la identificación de los factores de riesgo psicosocial. Dicha herramienta es el método ISTAS21, en su versión corta (para empresas con menos de 25 trabajadores), cuyos resultados fueron analizados a la luz de la normativa colombiana, Resolución 2646 de 2008. No obstante se aclara que legalmente este procedimiento no es válido en el país puesto que la única metodología aceptada es la batería del riesgo del Ministerio de la protección social.

ISTAS21 en su segunda versión corresponde a la adaptación española del método original desarrollado en Dinamarca. Las licencias de sus autores permiten que la herramienta sea gratuita y facilitan un manual de uso que describe el cuestionario, su propósito, alcance en las dimensiones evaluadas y consiguientes restricciones.

El método COPSOQ-ISTAS21 es mundialmente reconocido como instrumento de investigación, dadas sus elementos científicos, humanos y teóricos, que puede ser aplicado e interpretado por personal relacionado con la salud ocupacional sin la exigencia de ser psicólogo especializado en SST con licencia vigente, como ocurre para

el mismo ejercicio con la batería de riesgo implementada por el Ministerio de la protección social, según lineamientos de la Res. 2646 de 2008.

De acuerdo con lo anterior y con base en lo propuesto por Moncada, Llorens, Andrés, & Moreno (2014), se entiende que el método ISTAS analiza un total de 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales asociados a los factores que se identificaron como prevalentes en los estudios poblacionales. Cada una de estas dimensiones se describe en detalle a continuación, según la definición de los autores:

- **Exigencias psicológicas cuantitativas:** Son los requerimientos derivados de la cantidad del trabajo. Las exigencias psicológicas cuantitativas mantienen una relación proporcional entre la asignación de la tarea y la cantidad de tiempo que se dispone para realizarla.

Algunos factores influyentes son la incorrecta medición de los tiempos, la mala planificación, la falta de personal, el tipo de pago, herramientas inadecuadas.

- **Ritmo de trabajo:** Corresponde a la exigencia psicológica de intensidad laboral, relacionada con la cantidad y el tiempo. Esta dimensión comparte aspectos de la cuantitativa, no obstante, converge de ella en la variación del ritmo para la

misma cantidad de trabajo en situaciones específicas no rutinarias como las averías de las máquinas.

- **Exigencias psicológicas emocionales:** Esta dimensión predomina con mayor fuerza en las áreas de prestación de servicios a otras personas, también hace referencia a la transferencia de emocional producto de las relaciones interpersonales. Estos aspectos precisan habilidades concretas.
- **Doble presencia:** Son las exigencias simultáneas del rol laboral y el doméstico-familiar. Esta dimensión es compleja cuando el trabajo interfiere con los espacios extralaborales; desde lo laboral guarda relación con la duración, el alargamiento o modificación de los horarios de trabajo y la autonomía sobre está.
- **El conflicto trabajo-familia** es la necesidad de atender las demandas del trabajo remunerado más las cargas domésticas-familiares. Estas demandas exigen una mayor inversión de tiempo que implica la interferencia de los espacios de trabajo con los familiares y viceversa. Esta condición ha sido observa sobre todo en mujeres (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004).

- **Influencia:** Este aspecto se relaciona con la realización de las tareas y la capacidad de decidir el método de trabajo y la cantidad a realizar. En este aspecto es muy importante la autonomía y participación de los trabajadores para definir sin limitaciones la manera de realizar sus labores.
- **Posibilidades de desarrollo:** Consiste en la posibilidad de aportar conocimientos, habilidades y experiencias propias y adquirir nuevos. Tiene que ver con el diseño de la tarea, si es repetitiva o monótona o si por el contrario permite la creatividad y la innovación.
- **Sentido del trabajo:** No es suficiente con el beneficio propio, además es importante reconocer en las actividades un grado significativo de utilidad, puede ser desde lo social, lo económico, ambiental, etc.
- **Calidad de liderazgo:** La calidad del liderazgo es la gestión de los grupos de trabajo por el mando inmediato. Está relacionada con el apoyo social de superiores.

- **Previsibilidad:** La previsibilidad supone contar con la información adecuada en el tiempo preciso, en concordancia con las necesidades del cargo. Además, está relacionada con el acompañamiento y la gestión de los cambios.
- **Claridad de rol:** Implica el conocimiento y la claridad acerca de las tareas, herramientas y objetivos específicos, permitiendo autonomía.
- **Conflicto de rol:** Los requerimientos que generan contradicción o generan conflictos éticos o profesionales.
- **Inseguridad sobre el empleo:** Expone la inseguridad por las condiciones del trabajo, estabilidad y permanencia; involucra también la oportunidad de ubicarse nuevamente en caso de perder el trabajo.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Son los posibles cambios en las condiciones fundamentales del trabajo como los horarios, el pago, el puesto de trabajo o la cantidad de tareas.

- **Justicia:** Es la igualdad en el trato, la equidad de grupo, la capacidad de tomar decisiones tales como la distribución del trabajo o la promoción, participando activamente de ellas. Trata además de la razonabilidad, la ética y la posibilidad de resolver conflictos.

- **Confianza vertical:** Está ligada a la percepción de los trabajadores acerca de la dirección de la organización y su confianza en que las acciones que realizan son siempre en función del beneficio colectivo sin buscar ventajas personales.

La segunda versión del cuestionario se realiza manualmente mediante un formulario impreso, los resultados se analizan de forma cuantitativa con base en la lista proporcionada por el Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud de España en el anexo número uno. Debido a los criterios de confidencialidad y anonimato el método supone la garantía de participación abierta de todos los trabajadores, siempre que se cumpla con las exigencias normativas y técnicas que regulan los preceptos de protección de la intimidad, ética y profesionalismo en el manejo de la información (Foz Altarriba, y otros, 2015). Por último, ISTAS propone estrategias para la intervención de los riesgos de acuerdo con las áreas y niveles de riesgo presente en cada una de las dimensiones evaluadas.

Se eligió este instrumento, porque Istars es una herramienta gratuita que se encuentra disponible en la web, es de fácil acceso y permite que su aplicación se realice en cualquier organización logrando resultados exitosos. La interpretación de los resultados puede ser efectuada por personal capacitado en salud ocupacional o afines, sin aplicar restricciones específicas de competencia o áreas de formación; así mismo este instrumento propone diversas estrategias de intervención para cada una de las áreas evaluadas, ofreciendo una mayor cobertura del estado del arte. Todo lo anterior, sin olvidar la interpretación de los resultados, a la luz del contexto colombiano.

Istars aplica una metodología estandarizada de escala psicométrica tipo Likert que a diferencia de otros instrumentos posibilita un escalamiento de las respuestas en diferentes niveles de percepción, ampliando de esta forma la capacidad de análisis de cada respuesta de acuerdo con los criterios evaluados, operando de forma práctica, económica y completa, garantizando la validez y fiabilidad de los resultados en las organizaciones. Adicionalmente la estandarización del cuestionario mediante el empleo del método epidemiológico hace posible la comparación entre las medidas obtenidas y los valores de referencia poblacionales. (Foz Altarriba, y otros, 2015).

5.3.6. Medidas intervención y control del riesgo psicosocial desde la normatividad

La legislación colombiana en materia de riesgos psicosociales ha aportado diversas iniciativas para la identificación, valoración y control de estos riesgos en los lugares de trabajo, de tal forma que las acciones encaminadas al fomento de la salud mental en las empresas se realicen en el marco de los esfuerzos por mejorar la calidad de vida de la población trabajadora del país. Con el propósito de ahondar en estos conceptos se revisarán algunos de estos aportes normativos que enriquecen el proyecto de investigación.

Con el fin de mejorar la salud de los trabajadores la resolución 1016 (1989), determinó la creación y funcionamiento permanente de programas de salud ocupacional tendientes a la prevención de los riesgos ocupacionales inherentes a las actividades específicas de cada empresa. De acuerdo con la norma dicho programa debe estar compuesto por subprogramas de medicina preventiva, del trabajo, higiene y seguridad industrial y el comité de medicina e higiene. Como parte de este desarrollo se encuentra la resolución 1075 (1992), elaborada con el objetivo de involucrar dentro de los programas de medicina preventiva y del trabajo campañas de prevención de consumo de alcohol, cigarrillo y sustancias psicoactivas, esto en atención a los efectos nocivos causados por estos agentes sobre el medio ambiente y la salud física y mental.

Así mismo la Ley 1010 (2006), definió de forma integral las diversas modalidades de acoso laboral y estableció pautas para la prevención y corrección de las acciones que en general atentan contra la salud y/o dignidad de los trabajadores. Para efectos de prevenir y sancionar estas conductas en 2012 el Ministerio del trabajo emitió la resolución 652, luego modificada parcialmente por la resolución 1356 del mismo año, a través de estas resoluciones se estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral como un canal de comunicación objetivo para la formulación de quejas que pudieran constituir acoso en los términos y definiciones de la ley.

Para efectuar de controlar y disminuir las acciones de los factores psicosociales en los trabajadores, el gobierno nacional ha dispuesto mediante la resolución 2646 de 2008, que los empleadores deben implementar acciones de intervención y control que sean concretas para los factores de riesgo identificados como prioritarios. Dichas actividades deben propender por una cultura de no violencia y bienestar tanto individual como colectivo.

Entre las medidas establecidas por la mencionada norma, se encuentra la conformación del comité de convivencia laboral, la elaboración de códigos y manuales de convivencia ajustados a las características y dimensiones de la organización; adicionalmente se establece la necesidad de realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales en todos los niveles

jerárquicos; de igual forma el diseño de procedimientos internos y confidenciales de reporte para la formulación de quejas sobre hechos que puedan constituir acoso laboral, garantizando la confidencialidad y para la conciliación y corrección de las conductas de acoso laboral; así como actividades de promoción de la participación de los trabajadores en la formulación de estrategias para la intervención de los factores de riesgo que generan violencia en el trabajo. Por último, es necesario facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden.

Por su parte la Ley 1616 de salud mental (2013), promueve la participación de las entidades administradoras de riesgos laborales en la generación de actividades, estrategias y programas enfocados en la salud mental en sus empresas usuarias. Dichas acciones deben estar incluidas en los programas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de las compañías con el ánimo de mejorar salud mental de los trabajadores.

Con base en lo expuesto en este capítulo, es posible afirmar que a nivel nacional e internacional se está trabajando en pro del mejoramiento de las políticas sociales encaminadas a la protección de la salud de las personas en sus sitios de trabajo, por ello las entidades gubernamentales se ubican en vanguardia con las instituciones que trabajan en investigación de los diferentes factores de riesgo y en especial de los riesgos

psicosociales que en la actualidad se manifiestan como fuertes detonantes de enfermedades y accidentes laborales.

6. Metodología

6.1. Enfoque y alcance de la investigación.

Con base en el problema y los objetivos establecidos para la investigación, a continuación, se describe la metodología elegida, la cual se ajusta a factores críticos como el conocimiento actual del tema tratado, la perspectiva planteada, el contexto, los recursos y los instrumentos aplicados.

6.1.1. Enfoque

Desde la propuesta de Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo es un proceso secuencial y por etapas que permite al investigador seguir una línea rigurosa en el procedimiento de indagación. En este proceso se establece un problema de investigación concreto y medible, basado en estudios anteriores que soportan las creencias (hipótesis) planteadas. Los análisis numéricos de los estudios

cuantitativos son exegéticos, por cuanto sus predicciones son más generales y proponen a través de estándares de confiabilidad formas de observar una realidad específica.

A partir de este postulado y considerando las necesidades del problema de investigación se definió un abordaje desde el enfoque cuantitativo, el cual se aplicó por medio del uso de instrumentos adaptados con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados; este es el caso del cuestionario ISTAS 21, cuyo contenido es estructurado, de preguntas cerradas y niveles de respuesta determinados, para una interpretación numérica de los resultados, siendo estos fácilmente presentados en tablas y gráficas; de igual manera el cuestionario complementario fue diseñado de forma estructurada, lo cual permitió un análisis gráfico y porcentual de los resultados.

6.1.2. Alcance

Según estos mismos autores, los estudios descriptivos indagan en la posibilidad de especificar los aspectos de los grupos, personas, objetos o procesos investigados. La intención de estos estudios es recolectar información medible y cuantificable, estableciendo una relación causal entre sus variables. Este recurso es útil para la demostración precisa de las características de un fenómeno objeto de estudio.

Por tal razón, el alcance de esta investigación fue descriptivo, debido a que proporcionó resultados concretos que permitieron categorizar, clasificar y cuantificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área de calidad, ofreciendo un panorama específico del fenómeno estudiado y sus atributos, exponiendo con exactitud sus dimensiones y características más relevantes, logrando así responder a los objetivos planteados.

6.1.2. Población y muestra

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la muestra en el ejercicio cuantitativo es un subgrupo tomado de la población investigada y sobre la cual se realizará la recolección de datos. Esta muestra debe ser establecida desde el comienzo con el propósito de garantizar que los resultados obtenidos puedan ser generalizados.

De igual forma los autores señalan que en los estudios cuantitativos, existen dos clases de muestra: la probabilística, que busca ofrecer a todos los miembros de la población la misma oportunidad de ser elegidos, realizando la selección forma aleatoria o mecánica, y por otra parte, están las muestras no probabilísticas, que como su nombre lo indica no dependen de la probabilidad sino del contexto, la oportunidad y las

características de la investigación; en este caso la muestra depende las posibilidades y el criterio del investigador. De este mismo modo sucede con la técnica no probabilística propositiva o intencional, que emplea el criterio y capacidad del investigador para elegir grupos que representen casos característicos de una población limitando a ellos la muestra (Otzen & Manterola, 2017).

Considerando las premisas de los autores y una vez analizado el contexto se eligió una muestra no probabilística de tipo propositivo o intencional que implicó una selección deliberada a juicio del investigador, con la intención de obtener datos significativos del grupo específico del caso estudio. La muestra abarca el cien por ciento de los trabajadores del área de calidad de la empresa, esto es, cinco trabajadores que se desempeñan como líderes de calidad hace más de un año y que ofrecieron mediante su participación la oportunidad de identificar el panorama completo de la actual situación de la organización, a partir del análisis generalizado de la información de todos los casos disponibles para el estudio.

6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población

Tabla 2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades	Herramientas	Población o muestra
Identificar los posibles factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del área de calidad de la empresa KARDEA SAS.	Desarrollar un estudio cuantitativo para la determinación de los factores de riesgo psicosocial.	Actividad 1	Aplicación de herramienta ISTAS21	Líderes del área de calidad
		Actividad 2	Aplicación de cuestionario estructurado	
	Clasificar en dominios y dimensiones los riesgos psicosociales detectados en el área de calidad de KARDEA SAS.	Actividad 1	Interpretar los resultados de la herramienta ISTAS según la estructura de la Res. 2646	Comité de convivencia laboral de la empresa
		Actividad 2	Valorar cada una de las dimensiones evaluadas mediante la tabulación de los resultados	
		Actividad 3	Realizar una matriz de origen y exposición a los factores de riesgo basada en los resultados de las herramientas y la evaluación del comité de convivencia.	
	Proponer estrategias para la intervención de los factores psicosociales y sus efectos a partir de la interpretación de los resultados obtenidos.	Actividad 1	Producir un informe sobre las medidas de intervención que pueden ser aplicadas por la gerencia.	Grupo directivo
		Actividad 2	Elaborar una cartilla informativa sobre el riesgo psicosocial y la promoción de la salud mental.	Líderes del área de calidad

6.3. Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos.

6.3.1. Objetivo específico 1

- Desarrollar un estudio cuantitativo para la determinación de los factores de riesgo psicosocial.

Actividad 1: aplicación de herramienta ISTAS21

- Con el propósito de realizar una comparación exhaustiva entre las dimensiones evaluadas por la herramienta ISTAS21 y la Resolución 2646 de 2008, se realizó un cuadro de aproximación que enlista los aspectos del documento (Por favor dirigirse al anexo número uno). De esta forma se obtuvo un comparativo que describe los factores evaluados por el instrumento respecto del contenido de la resolución, determinando el grado de adaptación del método a las exigencias de la normatividad colombiana.
- Siguiendo las indicaciones del manual de aplicación del cuestionario ISTAS, se realizó la verificación de las preguntas y contenidos a fin de

adecuar los espacios necesarios y permitidos para su aplicación a los trabajadores.

- Una vez organizado el documento con las adecuaciones correspondientes, se guardó en formato PDF y se procedió a la impresión y armado de cada paquete.
- Se gestionó con la gerencia y el supervisor de área el espacio (tiempo y lugar) para la realización de la charla de introducción y la posterior aplicación de los instrumentos.
- Se preparó una ayuda audiovisual para la realización de la charla de capacitación, explicando los aspectos más relevantes del riesgo psicosocial y su relación con el contenido de los cuestionarios.
- Se realizó una charla de capacitación, invitación e introducción a la actividad, exponiendo de forma clara el contenido del cuestionario y sus objetivos. Así mismo se hizo hincapié en el énfasis académico del proyecto, la calidad de anonimato, la confidencialidad de la información y el destino de los resultados.

- Se acondicionó el espacio asignado para la actividad con algunas imágenes relacionadas con el riesgo psicosocial a fin de ambientar el lugar, también se dispuso para cada participante material de lectura en folletos a fin de lograr una mejor comprensión del tema tratado.
- Se gestionó la entrega de un refrigerio y un pequeño obsequio individual en agradecimiento por la participación. Para tal efecto se adquirieron productos destinados a la preparación y entrega de los alimentos.
- De forma previa a la aplicación del cuestionario se resolvieron preguntas y se aclararon inquietudes.
- Durante la aplicación del instrumento se hizo acompañamiento colaborando las lecturas, se respondió a las preguntas formuladas y se profundizó en los aspectos que generaban dudas.
- Al finalizar el cuestionario se entregó a cada colaborador un refrigerio y una invitación para la siguiente sesión.
- Una vez terminado el ejercicio se dispuso el material de los participantes en una bolsa sellada para evitar el tránsito inadecuado de la información,

se retiraron las imágenes y se hizo la entrega del salón al personal administrativo.

Actividad 2: aplicación de cuestionario estructurado.

- En el cuadro de dimensiones psicosociales de la herramienta ISTAS21 y la resolución 2646 (Anexo 1), se evidenció un grupo de factores que no estaban incluidos en la metodología CoPsoQ PSQCAT, motivo por el cual era imposible su análisis. Por esta razón se elaboró un cuestionario estructurado complementario dirigido a obtener la información sociodemográfica de los trabajadores y su percepción sobre los aspectos relacionados con las condiciones físicas de los puestos de trabajo y los factores protectores identificados por la resolución.
- La parte dos del cuestionario se inspiró en la escala psicométrica tipo Likert empleada por ISTAS21, esto con el objetivo de mantener una estructura homogénea en los instrumentos aplicados.
- Por su parte, las preguntas fueron adecuadas al contenido de los incisos j y k del artículo cinco, los numerales a, b, c, d y e del artículo siete; y a y b del artículo ocho de la resolución 2646 de 2008.

- Se realizó un testeo del cuestionario, a fin de reconocer la claridad y viabilidad mismo. Posterior a esta validación se realizaron las correcciones del caso y se imprimieron los cuestionarios.
- Para la segunda aplicación de instrumentos se elaboró un nuevo material explicativo que exponía brevemente el contenido del segundo cuestionario.
- Para la realización del segundo trabajo en grupo se hizo la solicitud formal de espacio de reunión.
- Se prepararon los refrigerios y se organizaron los obsequios para cada participante.
- A través de pictogramas se expuso el contenido del segundo cuestionario y su relevancia en el tema tratado. Adicionalmente se mencionó el acuerdo de confidencialidad, la garantía de anonimato y el uso estricto de la información recabada.
- Se entregó el cuestionario a cada participante y se realizó el debido acompañamiento durante el diligenciamiento, resolviendo preguntas e inquietudes.

- De forma ordenada cada colaborador realizó la entrega del documento diligenciado, recibió el refrigerio y el obsequio.
- El paquete final con los documentos fue ordenadamente dispuesto y sellado.

6.3.2. Objetivo específico 2

- Clasificar en dominios y dimensiones los riesgos psicosociales detectados en el área de calidad de KARDEA SAS.

Actividad 1: interpretar los resultados de la herramienta ISTAS según la estructura de la Res. 2646.

- Con base en la identificación previa de las dimensiones evaluadas por la resolución 2646, se realizó una matriz de resultados en formato Excel (Anexo 2), que presenta los resultados del CoPsoQ PSQCAT (ISTAS21) en función de la metodología de identificación de factores psicosociales establecida en la normatividad.
- La estructura de la matriz se basó en la tabla de dominios y dimensiones del constructo intralaboral propuesta por la batería del riesgo psicosocial.

- Los resultados de las 15 dimensiones valoradas por el cuestionario CoPsoQ PSQCAT se agruparon de acuerdo con los factores intralaborales estipulados en el artículo 6 de la resolución 2646 de 2008
- Tomando con referencia la tabla de resultados del anexo dos, se identificaron los aspectos de mayor atención en cada una de las dimensiones.

Actividad 2: valorar cada una de las dimensiones evaluadas mediante la tabulación de los resultados.

- Se realizó la transcripción en formato Excel de los resultados de los cuestionarios aplicados.
- De acuerdo con las indicaciones del manual ISTAS, se realizó la sumatoria de los valores de cada pregunta correspondientes a cada una de las 15 dimensiones.
- Para efectos de la tarea anterior, inicialmente se realizó una tabulación manual del cuestionario, sin embargo, se identificó que esta metodología exigía una mayor inversión de tiempo, por esta razón se modificó la forma de trabajo

aplicando una ecuación de Excel que realizó la sumatoria de manera automática, llevando los resultados a un cuadro resumen.

- En el cuestionario estructurado se realizó la tabulación de cada pregunta en formato Excel para la traficación de los resultados.
- En ambos cuestionarios se generaron las gráficas y tablas correspondientes a los resultados obtenidos.
- Los resultados finales fueron debidamente soportados en los informes que se aportaron en los anexos tres y cuatro de esta investigación, en los cuales se valoran cada uno de los aspectos evaluados por los cuestionarios.

Actividad 3: realizar una matriz de origen y exposición a los factores de riesgo basada en los resultados de las herramientas y la evaluación del comité de convivencia.

- A partir de los resultados de los cuestionarios aplicados se realizó una asamblea extraordinaria con el comité de convivencia de la empresa. El objetivo de dicho

encuentro fue debatir con personal idóneo y capacitado que además fuera externo al área, acerca del origen de la exposición a los factores de riesgo identificados.

- Para la reunión con el comité se indago previamente acerca de las agendas y programaciones de los miembros, posteriormente se acordó con ellos el tiempo y espacio de reunión.
- Una vez definido el horario, se solicitó al área administrativa el espacio de reunión en la sala de juntas y el equipo audiovisual en la sala de sistemas.
- 15 minutos antes del encuentro se organizaron los equipos de proyección con las diapositivas de exposición.
- La asamblea tuvo una duración de 70 minutos, tal como se acordó durante la planificación de la actividad. En este espacio se dieron a conocer los resultados de los cuestionarios mediante las gráficas, tablas y diagramas contenidos en los informes.
- Durante la reunión se tomaron notas y se recogieron aportes que luego fueron organizados y llevados a la matriz final (Ver anexo 5).

- Finalizada la exposición se resolvieron dudas y se diligenció el acta correspondiente al encuentro. Posterior a la reunión se procedió a realizar la matriz de origen y exposición.
- La matriz de origen y exposición corresponde a la adaptación del anexo seis de la herramienta ISTAS21. Para el caso concreto del estudio la matriz fue modificada eliminando la columna de medidas preventivas, esto debido a que estas medidas se recogen de manera más completa en el informe sobre medidas de intervención aportado en el anexo 6.
- Los datos de la columna “exposición” y “concretar la exposición” fueron tomados de las tablas uno y dos de resumen del anexo 3 del presente documento.
- Atendiendo a los requerimientos de ISTA21, una vez capturados los datos de los cuestionarios en las correspondientes tablas e informes, se procedió a la destrucción de los documentos.

6.3.3. Objetivo específico 3

- Proponer estrategias para la intervención de los factores psicosociales y sus efectos a partir de la interpretación de los resultados obtenidos.

Actividad 1: producir un informe sobre las medidas de intervención que pueden ser aplicadas por la gerencia.

Para la elaboración del informe sobre medidas de intervención (Ver anexo 6), se realizó la lectura de las propuestas de intervención descritas en el trabajo La salud mental de las y los trabajadores realizado por el Observatorio Vasco de acoso moral en 2012, haciendo una sinergia entre los contenidos del libro y los resultados arrojados por los instrumentos.

- Como resultado de la acción anterior se elaboró una tabla de medidas de intervención que organiza las medidas sugeridas a partir literatura, en función de los factores de riesgo intralaboral identificados en el cuestionario estructurado y las dimensiones críticas valoradas por el cuestionario ISTAS21.
- En el informe de medidas de intervención se hizo una descripción detallada de las medidas propuestas y se plantearon algunos ejemplos referentes al contexto.
- Finalmente, el informe aportado en el anexo 6 del trabajo se estructuró con normas APA y se guardó como PDF para proteger su integridad.

Actividad 2: elaborar una cartilla informativa sobre el riesgo psicosocial y la promoción de la salud mental.

- Para la elaboración de la cartilla se revisaron diferentes tipos de documento a fin de elegir el formato más adecuado para la presentación de la información.
- Se realizó una selección preliminar de los temas a incluir en la cartilla, así como algunos tips de interés para el lector.
- Para la elección del estilo final se revisaron diversos modelos de letra, color tamaño, fondo, eligiendo un diseño sobrio que sin embargo reflejara frescura y dinamismo.
- Considerando el propósito didáctico de la cartilla, se elaboraron pasatiempos dirigidos a la retroalimentación y evocación de los conceptos revisados.
- A fin de conocer el alcance y la facilidad de comprensión del contenido de la cartilla, se compartió el documento final con algunas personas ajenas al proceso de investigación. Los resultados fueron satisfactorios y las opiniones positivas en todo sentido.

- Después de una revisión final se procedió a la impresión del documento para su exposición y entrega a la empresa.

7. Resultados

Con la aplicación del cuestionario ISTA21, se identificaron las 10 dimensiones del riesgo intralaboral que causan mayores daños a la salud de los trabajadores.

Por su parte el cuestionario estructurado para la valoración de los factores extralaborales, individuales, sociodemográficos e intralaborales (complementarios de ISTAS21), arrojó datos específicos acerca de la percepción de los puestos de trabajo y la gestión organizacional. Con base en el apartado uno del cuestionario se actualizó la información sociodemográfica exigida por la resolución 2646, y se elaboró el perfil correspondiente (Ver anexo 4).

7.1. Resultado del objetivo específico 1

7.1.1. Cuestionario ISTAS.

Con base en el anexo cinco de la herramienta ISTAS se realizó la tabulación numérica de los resultados en valores absolutos representados en la siguiente tabla.

Tabla 3. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales

Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	0	2	3
2. Doble presencia	1	2	2
3. Exigencias emocionales	1	3	1
4.	0	0	5
5. Influencia	2	2	1
6. Posibilidades Ritmo de trabajo de desarrollo	4	0	1
7. Sentido del trabajo	3	2	0
8. Claridad de rol	0	2	3
9. Conflicto de rol	0	1	4
10. Previsibilidad	0	2	3
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	1	0	4
12. Inseguridad sobre el trabajo	1	2	2
13. Confianza vertical	1	4	0
14. Justicia	0	1	4
15. Calidad del liderazgo	0	1	4

Nota fuente: Adaptado de Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. (marzo de 2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). Anexo V. Barcelona, Cataluña, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.

Las dimensiones sombreadas son las de mayor nivel de riesgo y deben intervenidas de manera prioritaria.

7.1.2. Cuestionario de factores extralaborales, individuales, sociodemográficos e intralaborales.

En el cuestionario estructurado se tabularon de las interrogantes de respuesta cerrada

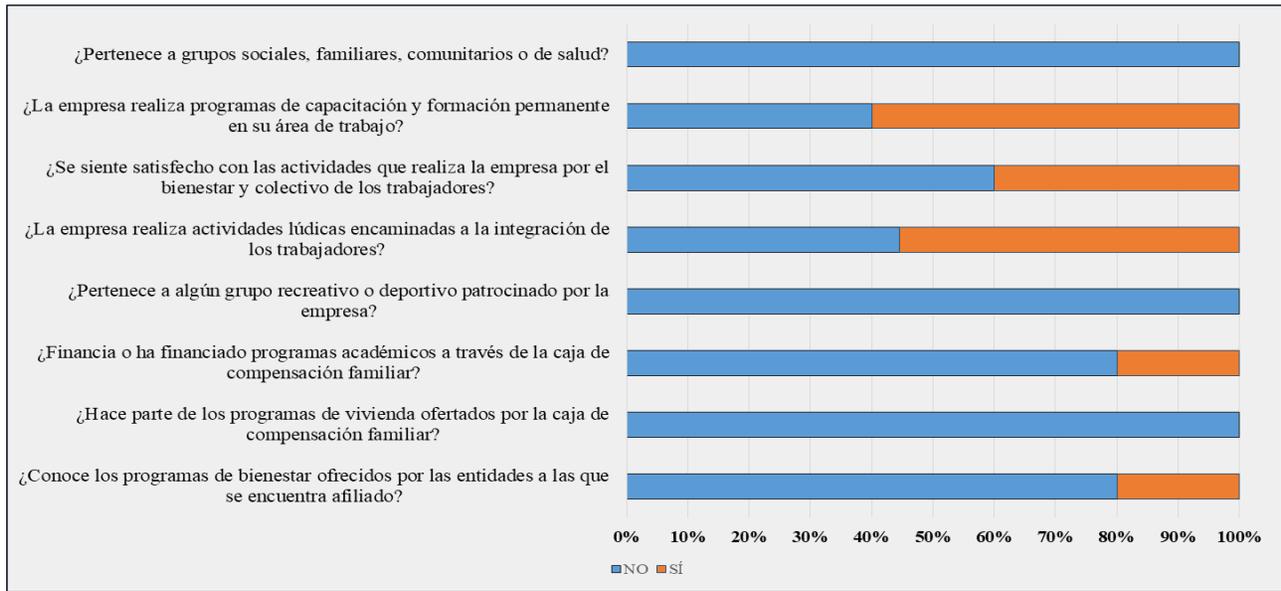


Ilustración 2. Factores extralaborales e intralaborales

SI/NO obteniendo los resultados presentados en la ilustración dos 2.

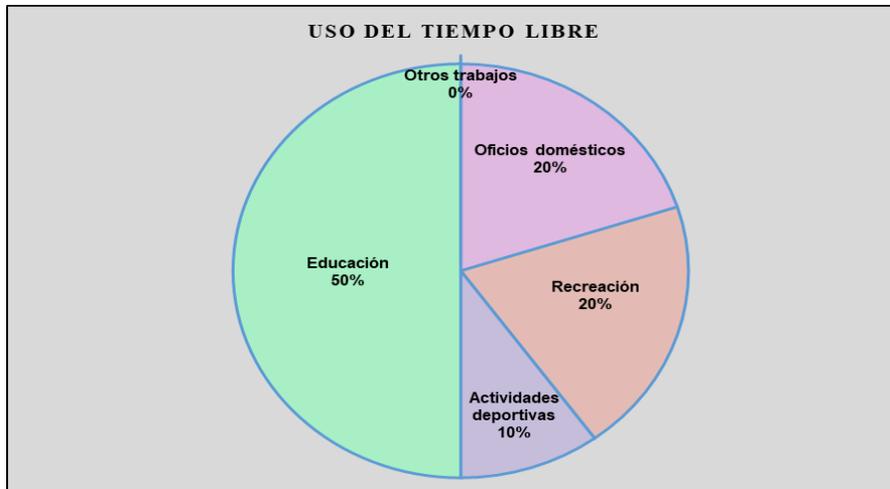


Ilustración 3. Uso del tiempo libre

La pregunta de la dimensión extralaboral uso del tiempo libre se basó en el numeral a del artículo 7 de la resolución 2646 de 2008 y se formuló con el propósito de conocer las diferentes actividades que realizan los participantes fuera del trabajo. Estas actividades en particular fueron propuestas por la resolución y debido a su carácter general se solicitó la marcación de varias respuestas si los trabajadores lo consideraban necesario.

El diagrama circular muestra que la educación es una actividad común en todos los participantes y se complementa con deportes, oficios domésticos y recreación. Ninguno de los trabajadores refirió la realización de otros trabajos remunerados, lo cual indica que el riesgo psicosocial identificado recae únicamente en KARDEA

7.1.3. Escala psicométrica tipo Likert

Con base en el numeral f del artículo seis y el numeral e del artículo siete de la resolución 2646 de 2008, se estructuraron las siguientes preguntas de percepción del puesto de trabajo y las condiciones de salud.

- ¿Las condiciones del puesto de trabajo respecto de la iluminación, el ruido, las vibraciones, ventilación y la temperatura son favorables para el desarrollo de sus actividades

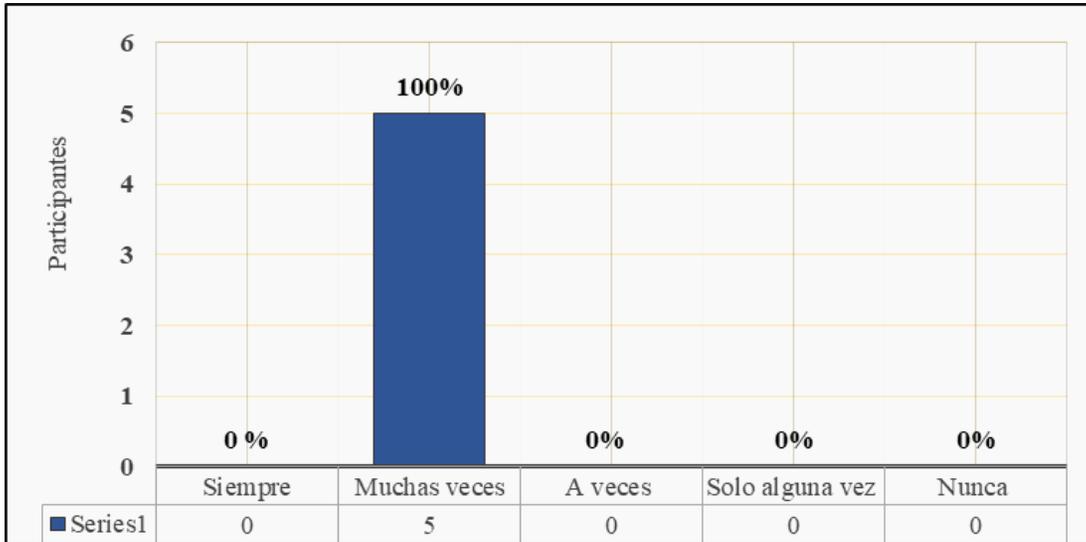


Ilustración 4. Medio ambiente de trabajo

- ¿Las instalaciones son organizadas y aseadas, permiten la comodidad y seguridad?

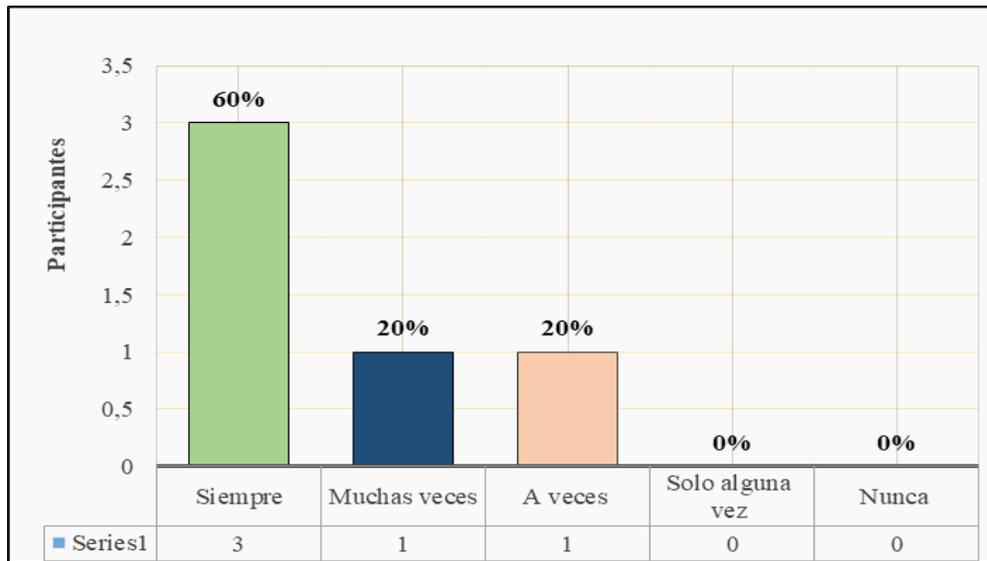


Ilustración 5. Orden y aseo

- ¿El diseño de los puestos de trabajo es adecuado para su postura y la disposición de su cuerpo, facilitando sus movimientos?

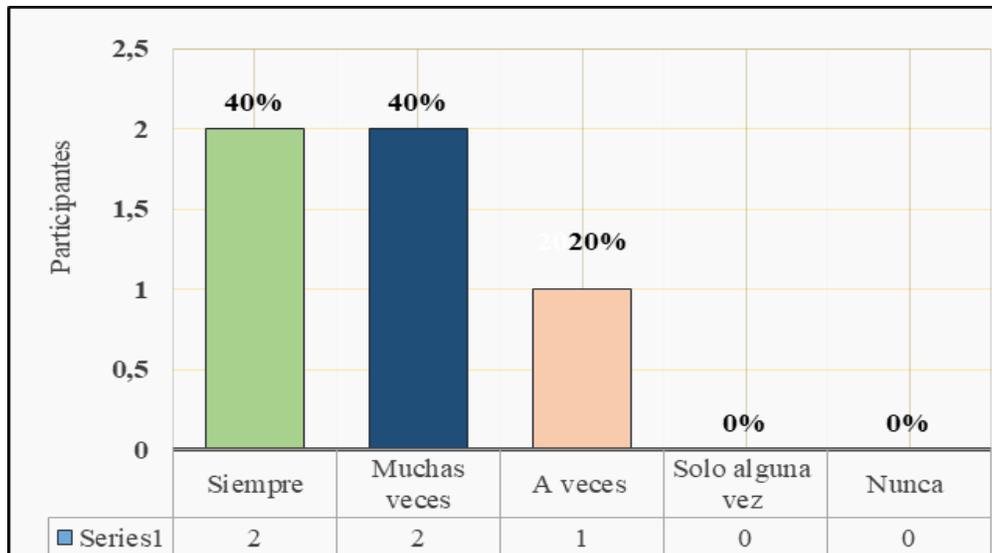


Ilustración 6. Diseño de los puestos de trabajo

- ¿Se realizan inspecciones periódicas para verificar la calidad de los puestos de trabajo?

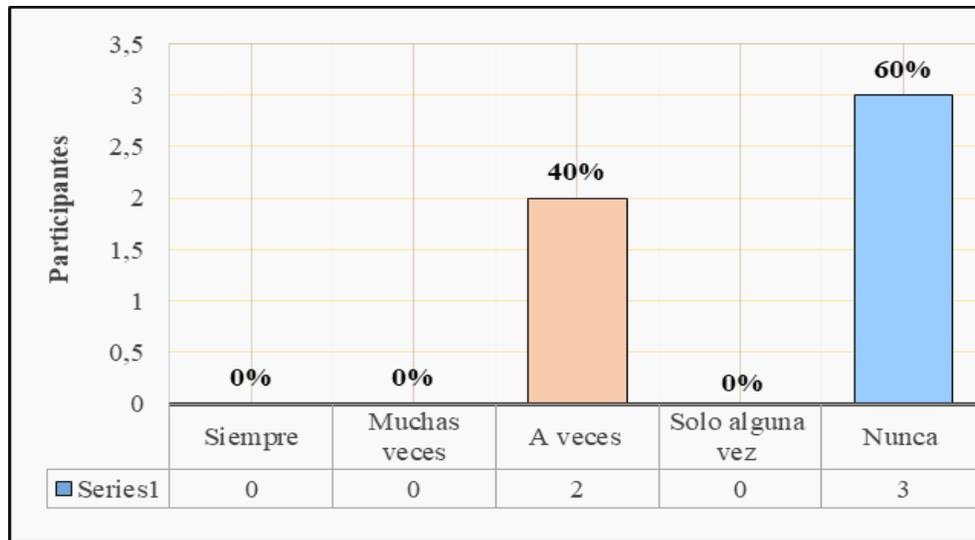


Ilustración 7. Inspecciones al lugar de trabajo

- ¿Está conforme con los servicios de salud ofrecidos por su EPS?

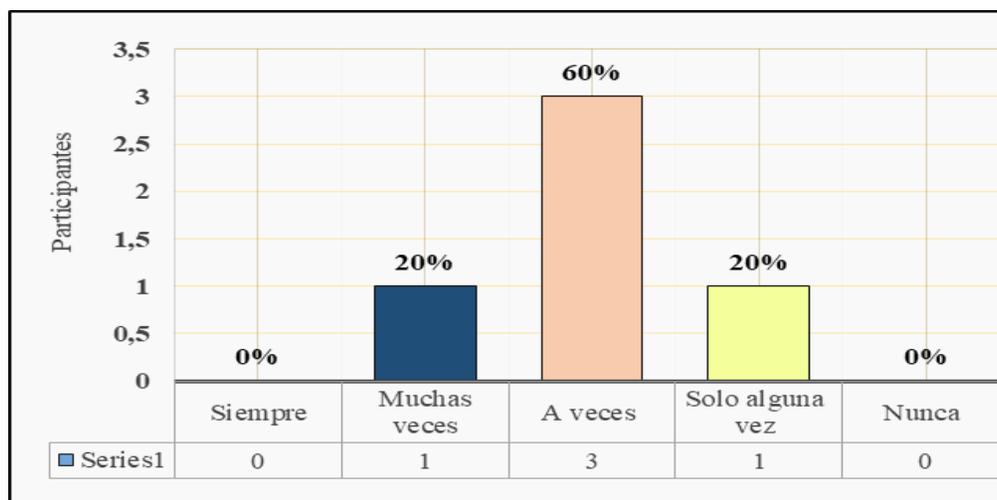


Ilustración 8. Conformidad con los servicios de la EPS

7.2. Resultado del objetivo específico 2

Los resultados obtenidos en cuestionario CoPsoQ PSQCAT fueron distribuidos de acuerdo con su categoría en el constructo intralaboral, en los dominios de demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa, tal como lo indica la batería del riesgo psicosocial del Ministerio Colombiano de la protección social.

Los factores de la resolución 2646 de 2008 que se emplearon para la matriz fueron los correspondientes a las condiciones de la tarea, las características de la organización del trabajo, la carga física, la jornada de trabajo, la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, la interfase persona-tarea, las características del grupo social de trabajo y la gestión organizacional.

Los resultados más representativos de la matriz se aprecian de manera escueta en la siguiente tabla:

Tabla 4. Tabla resumen ISTAS y RES. 2646

Constructo	Dominio	Factores del trabajo	Dimensiones evaluadas por ISTAS21
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Condiciones de la tarea	Exigencias cuantitativas
		Características de la organización del trabajo	Exigencias emocionales
		Carga física	Ritmo de trabajo
		Jornada de trabajo	
	Control sobre el trabajo	Gestión organizacional	Influencia
		Características de la organización del trabajo	Posibilidades de desarrollo
			Doble presencia
		Interfase persona–tarea	Sentido del trabajo
			Claridad de rol
	Conflicto de rol		
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del grupo social de trabajo	Previsibilidad
			Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Inseguridad sobre el empleo			
Recompensa	Gestión organizacional	Calidad del liderazgo	
		Confianza vertical	
			Justicia

La matriz de exposición y origen adaptada del anexo seis del ISTAS21 consolida las circunstancias y eventos que se presentan en la organización en respuesta a las dimensiones críticas. Los eventos de origen de exposición fueron esenciales para el planteamiento de las medidas de intervención del informe final.

Entre los resultados de origen de exposición más relevantes se encuentran los siguientes:

No hay suficiente personal para cubrir las necesidades del área, lo cual implica una mayor carga en las actividades y tareas asignadas.

La extensión de las horas de trabajo o la necesidad de asistir los fines de sábado en horario extra o realizar jornadas nocturnas afectan los tiempos de permanencia de las personas en sus casas, esto perjudica sus relaciones familiares y genera eventos de estrés.

La falta de manuales e instructivos de operación dificulta el reconcomiendo de las actividades específicas del cargo generando dudas acerca los objetivos que se pretende alcanzar con determinada tarea, así mismo limita la capacidad de decisión individual.

Los cargos no están definidos con claridad y es posible que un trabajador sea llamado a cumplir con tareas ajenas a su cargo sobre las cuales no posee dominio o habilidad.

Las proyecciones de los clientes suelen ser demasiado altas en relación con el tiempo y la capacidad operativa, esto obliga a la empresa a establecer estándares de producción muy altos que implican una optimización del tiempo disponible, requiriendo que se trabaje más rápido, causando fatiga en los trabajadores

7.3. Resultado del objetivo específico 3

Para el objetivo específico número tres correspondiente a la propuesta de medidas de intervención de los riesgos identificados, se realizaron dos entregables, el informe dirigido a la gerencia con el contenido de las medidas de intervención organizaciones sugeridas para cada una de las dimensiones y factores críticos. La siguiente es la tabla de representación de las medidas primarias y secundarias según el factor específico.

Tabla 5. Medidas de intervención según la dimensión y los factores críticos

Dimensiones y factores críticos	Área específica de la intervención	Formulación de la medida	Tipo de intervención
Exigencias cuantitativas		Rotación de puestos de trabajo	Primaria
	Equilibrio de las cargas de trabajo	Remodelación y enriquecimiento de las tareas Mejoramiento de los recursos y herramientas	
Doble presencia		Garantía de los periodos de descanso	
Ritmo de trabajo	Fomento de la autonomía y el control sobre el trabajo.	Mejorar la disposición sobre el tiempo de trabajo:	
Claridad de rol	Apoyo a los trabajadores	Participación de los trabajadores	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Apoyo a los trabajadores	Garantía sobre las condiciones de trabajo	

Conflicto de rol	Relaciones sociales y trabajo en equipo.	Medidas para evitar los conflictos de rol	
Previsibilidad	Mejoramiento de la gestión de cambios.	Comunicación e información	
Justicia		Herramientas de la gestión de cambios	
Calidad del liderazgo	Acciones de formación y sensibilización/Relaciones sociales y trabajo en equipo.	Selección y formación de mandos	Secundaria
Beneficios recibidos a través de los programas de bienestar		Códigos de conducta y resolución de conflictos	
Acceso a servicios médicos		Formación en hábitos de vida saludable	

La cartilla informativa sobre riesgos psicosociales y la promoción de la salud mental está dirigida a los trabajadores y su contenido obedece a las acciones de autocuidado y fomento del bienestar psicolaboral sugeridas por diversos autores.

7.4. Resultados del objetivo general.

De un total de 27 áreas valoradas en los dos cuestionarios se realizó la identificación de 13 factores de riesgo psicosocial, cifra correspondiente al 48% de las dimensiones y factores valorados.

Tabla 6. Factores de riesgo identificados

Constructo	Dimensiones
INTRALABORAL	Exigencias cuantitativas
	Doble presencia
	Ritmo de trabajo
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
	Previsibilidad
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
	Inseguridad sobre el trabajo
	Justicia
	Calidad del liderazgo
	Beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa
	Integración y bienestar de grupo
Extralaboral	Acceso a los servicios de salud

7.5. Respuesta a la pregunta de investigación

Como respuesta a la pregunta problema se presentan los resultados generales de los instrumentos basados en la matriz de resultados del anexo dos.

Tabla 7. Matriz de resultados de riesgo psicosocial

		Resolución 2646 de 2008		
Constructo	Dominio	Factores del trabajo		
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Condiciones de la tarea	Características de la organización del trabajo	
		Carga física	Jornada de trabajo	
	Control sobre el trabajo	Gestión organizacional	Características de la organización del trabajo	
		Interfase persona–tarea		
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del grupo social de trabajo		
	Recompensa	Gestión organizacional	Integración y bienestar de grupo	
		Beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa		
Condiciones extralaborales	No aplica	Acceso a los servicios de salud		

7.6. Resultados de la hipótesis

Hipótesis de trabajo: Los líderes de calidad de la empresa KARDEA SAS son susceptibles a factores de riesgo psicosocial debido a las condiciones del trabajo y a la carga mental asociada a las tareas que realizan.

La hipótesis formulada como predicción de la situación actual sobre las condiciones el trabajo es cierta y se apoya en los resultados presentados en el

desarrollo del trabajo, dando respuesta a la pregunta de problema y justificando el planteamiento del problema de investigación.

8. Presupuesto

Tabla 8. Presupuesto

Presupuesto						
Fases	Actividad/ Tareas	Cantidad y Rubros	Presupuesto Dinero (\$)	Presupuesto Especie	Valor Total	
Desarrollar un estudio cuantitativo para la determinación de los factores de riesgo psicosocial.	Actividad 1	2 transportes ida y vuelta (Casa-Lugar del proyecto)	\$ 5.000	\$ -	\$ 5.000	
		Impresión y papelería y fotocopias	\$ 3.500	\$ -	\$ 3.500	
		Tiempo invertido en la aplicación del cuestionario (2 horas)	\$ -	\$ 40.000	\$ 40.000	
		Uso del computador (48 horas)	\$ -	\$ 8.749	\$ 8.749	
		Refrigerios	\$ 15.000	\$ -	\$ 15.000	
		2 transportes ida y vuelta (Casa-Lugar del proyecto)	\$ 5.000	\$ -	\$ 5.000	
		Actividad 2	Tiempo invertido en aplicación del cuestionario estructurado (2 horas)	\$ -	\$ 40.000	\$ 40.000
	Refrigerios	\$ 15.000	\$ -	\$ 15.000		
	Obsequios	\$ 10.000	\$ -	\$ 10.000		
	Uso del computador (40 horas)	\$ -	\$ 7.291	\$ 7.291		
	Impresión y papelería y fotocopias	\$ 4.500	\$ -	\$ 4.500		
	Clasificar en dominios y dimensiones los riesgos psicosociales detectados en el área de calidad de KARDEA SAS.	Actividad 1	Uso del computador (24 horas)	\$ -	\$ 4.374	\$ 4.374
			Tiempo invertido en la Interpretación de resultados ISTAS21 (16 horas)	\$ -	\$ 320.000	\$ 320.000
		Actividad 2	Uso del computador (44 horas)	\$ -	\$ 8.020	\$ 8.020

FACTORES PSICOSOCIALES EMPRESA KARDEA 83

		Tiempo invertido en la valoración de las dimensiones (9 horas)	\$	-	\$	180.000	\$	180.000
	Actividad 3	Uso del computador (48 horas)	\$	-	\$	8.749	\$	8.749
		Tiempo invertido en la elaboración de la matriz (8 horas)	\$	-	\$	160.000	\$	160.000
Proponer estrategias para la intervención de los factores psicosociales y sus efectos a partir de la interpretación de los resultados obtenidos.	Actividad 1	Uso del computador (48 horas)	\$	-	\$	8.749	\$	8.749
		Tiempo invertido en la elaboración del informe sobre medias de intervención. (18 horas)	\$	-	\$	360.000	\$	360.000
	Actividad 2	Uso del computador (55 horas)	\$	-	\$	10.025	\$	10.025
		Tiempo invertido en la elaboración de la cartilla (16 horas)	\$	-	\$	320.000	\$	320.000
		Impresión de la cartilla	\$	40.000	\$	-	\$	40.000
		4 Transportes ida y vuelta (casa-lugar de impresión de la cartilla)	\$	10.000	\$	-	\$	10.000
		2 transportes ida y vuelta (Casa-Lugar del proyecto)	\$	5.000	\$	-	\$	5.000
Identificar los posibles factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del área de calidad de la empresa KARDEA SAS.	Actividad 2	Uso del computador (52 horas)	\$	-	\$	9.478	\$	9.478
		Tiempo invertido elaboración de informe final (10)	\$	-	\$	200.000	\$	200.000
Total								\$ 1.798.435

9. Conclusiones

Los hallazgos en diez de las 15 dimensiones evaluadas por ISTAS, indican una exposición general a factores de riesgo de origen intralaboral del 60%. Las exigencias cuantitativas y del ritmo de trabajo evidencian los niveles más altos insatisfacción de los trabajadores.

Con la aplicación del método ISTAS y el cuestionario estructurado se logró un acercamiento a la identificación de los riesgos psicolaborales en el puesto de trabajo, posibilitando con ello el desarrollo de programas de promoción de salud y prevención de la enfermedad con medidas de intervención primarias y secundarias; así como actividades de fomento de la salud mental de los trabajadores.

Dado que el método COPSOQ-ISTAS21 no es legalmente válido en Colombia, es necesario que la empresa programe la aplicación de la batería del riesgo psicosocial del Ministerio de la protección social; actividad que sólo puede ser realizada por psicólogos con especialización en Salud ocupacional, quienes de acuerdo con la norma nacional son los únicos capacitados para interpretar los resultados e intervenir el riesgo en sus atributos específicos.

En las exigencias cuantitativas se aprecia que el tiempo estimado para el trabajo es corto en relación con el volumen o cantidad asignada. El corto espacio supone la necesidad de realizar las tareas con mayor rapidez o aumentar la jornada de trabajo a fin de evitar la acumulación de pendientes. Estas situaciones llevan a demandas psicológicas que pueden actuar como precursoras de enfermedades laborales causadas por estrés y fatiga (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004).

Respecto del ritmo del trabajo se evidenció que esta dimensión guarda estrecha relación con las exigencias cuantitativas, no obstante, se enfoca directamente a la intensidad del trabajo, es decir cantidad y tiempo considerando variables como las modificaciones en los plazos de entrega acordados con los clientes o los cambios irregulares de actividad. Tal como se observa en la tabla de resultados, todos los trabajadores evaluados calificaron como desfavorable esta categoría, expresando la necesidad de aplicar medidas correctivas inmediatas.

La empresa no dispone de espacios lúdicos para la integración de los trabajadores, no se realizan actividades de fomento del trabajo en equipo y de las relaciones interpersonales.

Aunque todos los trabajadores cuentan con una afiliación vigente a la caja de compensación, un número relevante de ellos refiere no conocer los programas que estas entidades ofrecen para salud, educación, recreación y vivienda.

La comprensión e interpretación de los resultados del cuestionario CoPsoQ PSQCAT pueden analizarse de forma cuantitativa, sin embargo, es posible que los resultados se diversifiquen de forma cualitativa si se aplican las medidas de intervención grupal sugeridas por el método.

De acuerdo con lo expresado por los trabajadores existen causas de origen de exposición correspondientes a factores laborales que no se incluyeron en el análisis de la matriz debido a que no fueron valorados como críticos en la representación cuantitativa. No obstante, estas causas pueden ser tenidas durante la implementación de las medidas de intervención de los demás factores.

Las medidas de intervención de gestión organizacional obedecen a la realidad de las empresas y realizables en el corto y mediano plazo. No obstante, requieren de un compromiso por parte de la gerencia para su desarrollo en el área de calidad.

Si el conjunto de medidas se hace extensivo para toda la empresa, es viable que los resultados puedan cubrir a un número mayor de individuos, es decir que beneficie a aquellos trabajadores de otras dependencias que no se incluyeron en la investigación y que sin embargo pueden recibir los beneficios de la gestión del

cambio. De igual manera se estima que el alcance de la cartilla es amplio y su contenido puede extenderse a otras áreas a fin de difundir las enseñanzas a un número mayor de personas.

Los objetivos específicos permitieron cumplir el objetivo general, se logró identificar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de calidad de la empresa y en lo sucesivo será posible abordarlos de manera concreta y eficaz para la corrección de los efectos que en la actualidad están causando daños a la salud física y mental de estas personas y que en el futuro pueden representar pérdidas para la empresa por incapacidades producto de enfermedades laborales.

La hipótesis de trabajo formulada como explicación tentativa del fenómeno objeto de estudio fue una guía para la investigación, sin embargo, no la condicionó. Es importante anotar que los factores de riesgo a los que son susceptibles los líderes son provocados en principio por la carga mental y las condiciones del trabajo, sin embargo, el análisis realizado en la investigación mostró la existencia de otros factores interactuantes en esta condición, tales como las características de la organización, la calidad del liderazgo, la previsibilidad, entre otros.

10. Recomendaciones

Una vez caracterizados los factores de riesgo, los trabajadores a nivel individual y grupal deben implementar medidas de control tendientes a la mitigación de los efectos en su salud. Una posibilidad para esta determinación es el uso del método CoPsoQ PSQCAT que sugiere como medida de intervención la implementación de “Círculos de prevención”, compuestos por grupos de trabajadores que a partir de los resultados de los cuestionarios debaten y proponen cambios en las condiciones de trabajo a fin de mejorar las áreas de interés. La participación en el grupo es abierta y voluntaria.

Por organización y control ISTAS sugiere grupos de máximo nueve personas, dejando abierta la posibilidad de conformar varios equipos.

La cartilla elaborada para el objetivo número tres puede ser útil para las campañas de prevención que se realicen en otras áreas de riesgos que sean identificadas en la empresa; puede emplearse además como complemento de programas de capacitación.

Es importante trámite con la Administradora de riesgos laborales la asesoría sobre el diseño de programas de medicina preventiva para el riesgo psicosocial, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo noveno de la Ley 1616.

Es importante implementar las medidas de intervención propuestas a fin de elaborar indicadores de mejora que permitan hacer un seguimiento efectivo de las intervenciones. De igual manera es posible conseguir excelentes resultados en conjunto si la empresa extiende el alcance de este proyecto a todos los grupos funcionales de la organización.

Es urgente que se gestione con personal capacitado la aplicación de la batería del riesgo psicosocial, esto con el objetivo de profundizar más en los factores de riesgo en todos los niveles de la empresa y cumplir con la normatividad nacional en materia de requisitos según la Res. 2646 de 2008 y la batería del riesgo el Ministerio de la protección social.

Para la gestión concreta y la asignación de los recursos, es necesario el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la integración de las dinámicas de intervención, control y prevención del riesgo psicosocial en la empresa.

Referencias bibliográficas

- Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. (Marzo de 2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). *Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)*. Barcelona, Cataluña, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Recuperado el 16 de Marzo de 2018
- Gil Monte, P. R., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J. L., & Sánchez Piernas, J. (05 de Abril de 2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). (U. d. Valencia, Ed.) Valencia, España. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/central/docview/1951022402/fulltextPDF/8C64E3AB08C4479FPQ/1?accountid=48797>
- Ansoleaga, E., & Castillo, A. (16 de Noviembre de 2011). Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. 9. Santiago de Chile, Chile: Revista Facultad Nacional de Salud Pública . Recuperado el 05 de Abril de 2018
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Salazar Estrada, J., Sánchez Torres, J. L., & Torres López, T. (24 de Mayo de 2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. 13. Guadalajara, Guadalajara, México. Recuperado el 03 de Marzo de 2018
- Behar Rivero, D. S. (2008). Metodología de la investigación. 94. Shalom. Recuperado el 02 de Marzo de 2018
- Charria o, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas o, F. (01 de Agosto de 2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos de evaluación. 13. Cali, Colombia. Recuperado el 09 de Febrero de 2018
- Congreso de Colombia. (23 de Enero de 2006). Ley 1010. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Congreso de Colombia. (21 de Enero de 2013). Ley 1616. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292>
- Gómez Vélez, M. A., & Calderon Carrascal, P. A. (13 de Marzo de 2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Salud*

mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable.(23). Antioquia, Envigado, Colombia: Revista Universitaria Katharsis. Recuperado el 19 de Marzo de 2018, de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>

- González Alvarez, Y. M. (2013). Importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas. 65. Medellín, Antioquia, Colombia. Recuperado el 09 de Febrero de 2018
- González Anaya, L. S., & Polo García, C. (Febrero de 2013). Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo. *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo*, 96. Bogotá, Cundinamarca, Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. Recuperado el 10 de Febrero de 2018
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). Metodología de la investigación. *Metodología de la investigación*, Sexta, 634. México DF, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 30 de Enero de 2018
- Icontec Internacional. (15 de Diciembre de 2010). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 06 de Febrero de 2018, de <http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2005). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. *NTP-703*, 7. España. Recuperado el 16 de Marzo de 2018
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (2002). Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. 20. Navarra, España. Recuperado el 02 de Marzo de 2018
- Konkolewsky, H.-H. (Diciembre de 2007). La asociación internacional de la seguridad social y la seguridad y la salud el trabajo. *53*, 209, 23. Recuperado el 01 de Febrero de 2018
- Martínez Roza, A. M. (2017). Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en una Institución de Nivel I de Atención en Salud de Arauca. 50. Medellín, Antioquia, Colombia. Recuperado el 15 de Febero de 2018
- Ministerio del trabajo. (18 de Julio de 2012). Resolución 1356. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>
- Ministerio de la protección social. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 09 de Febrero de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

- Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 03 de Marzo de 2018
- Ministerio del Trabajo. (30 de Abril de 2012). Resolución 652. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>
- Ministerio del trabajo y Seguridad Social. (31 de Marzo de 1989). Resolución Conjunta 1016. *Resolución Conjunta 1016*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 07 de Abril de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>
- Ministerio del trabajo y seguridad social. (24 de Marzo de 1992). Resolución número 1075. *Resolución número 1075*, 1. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 07 de Abril de 2018, de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.1075-1992.pdf>
- Molina, M. D., Perez, C., Espinoza, J., & López, G. (2013). Riesgo psicosocial y factores personales protectores de la salud de los trabajadores sanitarios. 14. Recuperado el 09 de Febrero de 2018
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2004). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. 182. (A. y. Instituto Sindical de Trabajo, Ed.) Barcelona, Cataluña, España. Recuperado el 08 de Abril de 2018
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés , R., & Moreno , N. (Julio de 2014). Manual del método CoPsoQ-istas21. Versión 2 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. *Manual del método CoPsoQ-istas21, 1*, 245. (A. y.-C. Instituto Sindical de Trabajo, Ed.) Barcelona, Cataluña, España. Recuperado el 16 de Marzo de 2018
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. 16. Madrid, España. Recuperado el 09 de Ferero de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Moreno Jiménez, B., & Baez Leon , C. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 188. Madrid, España. Recuperado el 29 de Enero de 2018
- Observatorio Vasco de acoso moral. (Octubre de 2012). La salud mental de las y los trabajadores. Madrid, España: La Ley. Recuperado el 4 de Abril de 2018
- Occupational Health and Safety Assessment Series. (2007). Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Estados Unidos.

- OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (Noviembre de 2014). Guía para la prevención de riesgos psicosociales. 60. Vitoria-Gasteiz, Álava, España. Recuperado el 20 de Enero de 2018
- Otzen, T., & Manterola, C. (Marzo de 2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, 35(1). Arica, Chile: Universidad de Tarapacá. Recuperado el 27 de Marzo de 2018, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext
- Presidente de la República. (05 de Agosto de 2014). Decreto 1477. Tabla de Enfermedades Laborales. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Presidente de la república. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1072. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- Ramírez Rueda , J. C., & Aroca Posso, Y. Y. (2015). Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud. *Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud*, 88. Bucaramanga, Santander, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el 22 de Febrero de 2018
- Soler Sánchez, M. I. (2008). La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. 379. Murcia, Murcia, España: Universidad de Murcia. Recuperado el 03 de Marzo de 2018

Anexos

Anexo. 1 Cuadro comparativo dimensiones ISTAS21 VS factores de riesgo de la resolución 2646.

Anexo. 2 Matriz de resultados ISTAS21 según estructura de la resolución 2646.

Anexo. 3 Informe de resultados aplicación cuestionario ISTAS21.

Anexo. 4 Informe de resultados cuestionario estructurado.

Anexo. 5 Matriz de origen y exposición

Anexo 6. Informe sobre medidas de intervención.

Anexo 7. Carilla informativa sobre riesgo psicosocial.