

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA GRUPO EULEN
DURANTE EL TIEMPO DE PANDEMIA PARA DETERMINAR
ACCIONES QUE MINIMICEN SUS EFECTOS

DIANA MILENA ACEVEDO

DIEGO FERNANDO DÍAZ ESCOBAR

MIGUEL ÁNGEL GUERRERO BERMÚDEZ

WILLIAM ALFARO LEGUIZAMÓN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.
AÑO 2020

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA GRUPO EULEN
DURANTE EL TIEMPO DE PANDEMIA PARA DETERMINAR
ACCIONES QUE MINIMICEN SUS EFECTOS

DIANA MILENA ACEVEDO

DIEGO FERNANDO DÍAZ ESCOBAR

MIGUEL ÁNGEL GUERRERO BERMÚDEZ

WILLIAM ALFARO LEGUIZAMÓN

DIRECTORA:

GINA LORENA CORREDOR RUEDA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.
2016

DEDICATORIA

A Dios, nuestras familias y cada una de las personas que nos han inspirado para llegar aquí, cumpliendo apenas un escalón más en nuestra trayectoria personal y profesional. Dedicamos este trabajo a la vida misma, los maestros que con su incondicional apoyo nos han ilustrado en el campo de la investigación, con miras a entregar una propuesta académica que permita ser un aporte a la sociedad.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra Universidad Minuto de Dios y su cuerpo administrativo, académico, y en especial a la Maestra Gina Lorena Corredor, por su profesionalismo, dedicación y compromiso, en su acompañamiento docente durante el proyecto presentado para optar por el título de Especialistas.

CONTENIDO

1. Contenido	8
2. Problema.....	8
2.1. Descripción del Problema	8
2.2. Pregunta de Investigación	13
3. Objetivos.....	13
3.1. Objetivo General	13
3.2. Objetivos Específicos.....	13
4. Justificación y Delimitación de la Investigación.....	13
5. Delimitación y Alcance.....	14
6. Marco Referencial.....	15
6.1. Marco Teórico.....	15
6.2. Marco Conceptual	54
6.3. Marco Legal	58
7. Diseño Metodológico.....	62
7.1. Tipo de Investigación.....	62
7.2. Población.....	63
7.3. Ficha Poblacional Grupo EULEN.....	63
7.4. Muestra.....	63
7.5. Instrumentos o Técnicas de Recolección.....	65
7.6. Criterios Éticos.....	66
8. Recolección y Procesamiento de Datos.....	68
8.1. La Recolección de Datos.....	68
8.2. Fase de Intervención.....	68
9. Resultados.....	69
9.1. Datos Sociodemográficos.....	70

9.2. Resultados Condiciones Intralaborales.	79
9.3. Resultado de Condiciones Extralaborales.	89
9.4. Resultado de Evaluación de Estrés.....	92
10. Conclusiones y Recomendaciones.....	93
10.1 Conclusiones	91
10.2 Recomendaciones	93
11. Bibliografía.....	96

Resumen ejecutivo

Puede resultar afortunado, o desafortunado, desarrollar una investigación en torno a los riesgos psicosociales que más afectan a la población que trabaja en el área de servicios de aseo y limpieza, con el agravante de la época de pandemia que sufre el plantea. Aun así, hemos emprendido la tarea de abordar el reto con la empresa de servicios denominada GRUPO EULEN, con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos, los trabajadores del área de servicios generales, y de esta manera establecer estrategias que permitan minimizar sus efectos.

A fin, de lograr este objetivo, nuestro equipo de trabajo consideró seguir una línea de investigación, acorde con las normas legales establecidas, aplicando la Batería de Riesgos Psicosociales a las trabajadoras del servicio de aseo y limpieza del GRUPO EULEN durante la época de pandemia, analizando los niveles de riesgo a los que se han visto expuestos sus trabajadoras, determinando los efectos más comunes.

Los resultados arrojados por la investigación, nos arrojó importante información, que, convertida en datos, nos ha permitido proponer soluciones que nos permitan intervenir los riesgos más altos presentados, respecto de las labores que desarrollan las trabajadoras del GRUPO EULEN. Por último, frente a este importante ejercicio, y tomando como base la colaboración brindada por la empresa, objeto de nuestra investigación, entregamos como compromiso las recomendaciones necesarias para que sean aplicadas, según lo estimen pertinente, para minimizar los efectos psicosociales más relevantes de nuestro estudio.

2. Problema

2.1. Descripción del Problema

Los primeros acercamientos a una definición de riesgo Psicosocial, aparecen hacia el año 1986, por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como: *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”* (OIT, 1986, p. 3)

El estudio de los riesgos psicosociales y su relación con la salud de los trabajadores ha tomado una importancia relevante en los últimos años. Las primeras definiciones las encontramos en la década de 1970, con varias denominaciones: a) factores psicosociales, b) factores psicosociales de riesgo. Todos términos muy similares, pero asociados entre sí.

Fue hasta el año 1986 cuando la Organización Internacional del Trabajo, a través de un documento oficial titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, (OIT, 1986, p. 3) expresó la importancia de documentar todos aquellos aspectos relacionados con los efectos psicosociales en el trabajo y la salud de los trabajadores.

En el mismo documento aparecen unas listas de peligros psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores; entre ellas resaltamos: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad,

la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5). Amenazas vigentes hasta nuestros días.

Los trabajadores que están expuestos a factores de riesgos psicosociales tales como, la sobrecarga del trabajo, realizar tareas de forma repetitiva y la sobrecarga mental son los que tienen porcentajes significativamente mayores en sintomatología psicósomática como cefaleas, mareos, cansancio, problemas de sueño, entre otros, que los no expuestos (Gil-Monte, 2012).

Para el trabajo que nos ocupa y gracias a los trabajos realizados en materia de riesgos psicosociales por la OIT, en 2002 sobre el listado de enfermedades profesionales (núm. 194), actualizada en 2010, y en 2016 a través de su Boletín internacional de investigación sindical (Vol. 8 Número 1-2), resultan pertinentes en este tiempo de pandemia, originada por el virus del Covid-19, y que ha puesto en riesgo a toda la población mundial.

La OMS, a través de su Director Lee Jong Wook, advirtió en el año 2005 las consecuencias de no tomar en serio las amenazas de una pandemia, y de que los gobiernos no estén preparados para asumirla, ignorando las consecuencias para la salud mental de toda la población. Sus palabras proféticas parecen tomar fuerza este mismo momento, cuando en Colombia la curva de la pandemia, ocasionada por el virus del Covid-19, sigue en pleno ascenso, desatando el miedo y la zozobra de la población.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Seguridad Y salud en el trabajo, celebrado el pasado 28 de abril de 2020, expuso los nuevos retos a los que se enfrenta la sociedad, para frenar las condiciones actuales de empleo a las que se ven expuestos los trabajadores en esta época de pandemia, asegurando que las altas demandas de trabajo, cambios de horario e inseguridad contractual, están generando angustia y pánico, afectando la salud de los trabajadores.

Para la muestra, los trabajadores de la compañía norteamericana Whole Foods, filial de AMAZON, iniciaron una acción colectiva para reclamar de la empresa, pruebas de Covid-19 gratuitas y una paga doble por su trabajo, al evidenciar casos positivos en varios trabajadores (Gurley, 2020). Para esta época de emergencia, las situaciones de estrés han provocado cambios psicológicos que incluyen un aumento de la ansiedad, un estado de ánimo bajo, una baja automotivación y pensamientos depresivos por parte de los trabajadores (OIT, 2020).

Bajo estas afirmaciones, sale a la luz pública uno de los trabajos que por décadas ha permanecido en las sombras y hoy es visto como una de las actividades de alto riesgo: Los trabajadores de servicios generales, específicamente del área de aseo para el sector de la industria y el comercio, que, a pesar de las medidas de confinamiento, demandadas por el gobierno nacional, deben salir a cumplir con su trabajo, ante la imposibilidad del teletrabajo. A estas circunstancias se le une, como agravante, el cambio permanente de instalaciones de trabajo, por varias razones:

1. Cierres temporales de los centros de trabajo y centros comerciales, por orden de los gobiernos distritales (ante la diseminación de la enfermedad por zonas).

2. Reemplazos o incapacidades.

Algunos estudios en Colombia sobre riesgo psicosocial se encuentran en la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el año 2007, donde la frecuente exposición a factores de riesgos psicosociales ha aumentado, encontrando una relación significativa entre estos y los accidentes de trabajo (Osorio, 2011). En el Decreto 2566 (Ministerio de la Protección Social, 2009), aparece el nuevo listado de las enfermedades profesionales, donde se reflejan las posibles enfermedades físicas causadas por el estrés laboral; entre ellas, enfermedades cardiovasculares, estados de ansiedad que pueden desembocar en depresión, el colon irritable, la hipertensión arterial y la gastritis (Díaz, 2011).

Es importante resaltar que no existen antecedentes o investigaciones de riesgo psicosocial en épocas de pandemia en Colombia, lo que favorece aún más el trabajo de investigación planteado, permitiendo dirigir nuestra atención a la actividad desarrollada por las personas que trabajan en servicios de aseo y mantenimiento de zonas comunes de industrias y centros comerciales, donde se registra un alto volumen de tráfico.

Para FENASEO, organización nacional que acoge cientos de empresas del gremio de los servicios generales, donde trabajan más de 250 mil personas entre operarios y administrativos, su trabajo representa un riesgo latente para su seguridad; la exposición a grupos de personas en los centros comerciales y a trabajadores de las industrias donde

prestan sus servicios, es permanente. No obstante, afirma FENASEO, se toman medidas estrictas en bioseguridad, se capacita y se entregan recomendaciones para un mejor desempeño, pero se escapan las medidas para reducir los riesgos psicosociales.

Conscientes de la necesidad de determinar los factores de riesgo social para la salud física y mental, en todos sus entornos, y las posibles estrategias para minimizar sus efectos, nos hemos concentrado en la empresa: Grupo EULEN. Empresa nacida en 1962 en Bilbao, España, cuya filial en Colombia aparece a mediados del año 2001 creando sedes en Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bogotá y Cali. Dentro de sus líneas de negocios están: Integración de servicios a empresas, Limpieza, auxiliares de servicio, mantenimiento de instalaciones, medio ambiente, socio sanitarios y consultoría integral de riesgos.

Para la investigación que nos ocupa, elegimos el servicio de aseo del Grupo EULEN para establecimientos industriales y comerciales; Su planta de personal está constituida en este sector por 1.200 trabajadores a nivel nacional, de los cuales el 89% son mujeres y el 11% son hombres, y cuyas edades oscilan entre los 18 y los 65 años. Consideramos que el estudio aportará información importante que contribuirá a identificar problemas de orden psicosocial que más afectan a los trabajadores de este sector del trabajo y la industria, y de esta forma aportar soluciones que permitan disminuir los riesgos psicosociales, y desde luego como un aporte y un referente para otras organizaciones empresariales.

2.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de servicios generales, de la empresa Grupo EULEN, durante la pandemia Covid-19?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de servicios generales de la empresa: Grupo EULEN, en tiempos de pandemia Covid-19, con el propósito de establecer diferentes estrategias que minimicen sus efectos.

3.2. Objetivos Específicos

- Aplicar toda la batería de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de servicios generales de la empresa Grupo EULEN, en tiempos de la pandemia covid-19.
- Analizar los niveles de riesgo de los factores psicosociales evidenciados, junto con los efectos más comunes.
- Generar recomendaciones que permitan una intervención prioritaria, con los riesgos más altos.

4. Justificación y Delimitación de la Investigación

La pandemia ocasionada por el virus Covid-19 a nivel mundial en los últimos meses, ha tenido y seguirá teniendo consecuencias de grandes proporciones en todos los sectores de nuestra sociedad. La transmisión del virus y sus repercusiones físicas parece minimizar las

consecuencias psicosociales a las que se ven expuestos los trabajadores (Escobar,2020). Bajo esta premisa, y entendiendo que muchos de los riesgos psicosociales, asociados al desempeño de los trabajadores, perjudican su salud, causan estrés, y en el mediano y corto plazo, pueden producir enfermedades respiratorias y cardiovasculares (Díaz, 2011), nos proponemos abordar este trabajo, con miras a conocer, analizar y proponer soluciones que mitiguen los efectos enumerados.

Resaltamos que para la organización Grupo EULEN resulta importante el desarrollo de esta investigación, con miras a tener una información del entorno actual de trabajo de sus colaboradores, incluyendo su salud física y mental, en estos tiempos de pandemia; lo que redundará en un mejor clima laboral, un desempeño acorde con sus responsabilidades, el cumplimiento de las normas legales existentes, y las planteadas por el gobierno nacional durante la pandemia.

5. Delimitación y Alcance

Para la investigación que nos ocupa, es de suma importancia medir los factores psicosociales en la empresa: Grupo EULEN en época de Pandemia por Covid 19, y así brindar a la organización, herramientas para mitigar y prevenir la exposición a factores de riesgo psicosocial que se pueden convertir en una amenaza para la salud del trabajador, su familia y la sociedad en general. Proponer medidas que permita mitigar el riesgo psicosocial, será una parte importante del trabajo, cuyos resultados serán una herramienta para la empresa beneficiaria de la investigación, permitiéndole tomar decisiones en pro de la tranquilidad de cada empleado, y que

éstos puedan tener un trabajo estable, seguro, motivante, y que redundará en una mayor productividad empresarial, el cumplimiento de las metas y mejorando los indicadores de gestión y de calidad.

El resultado de esta investigación no solamente contribuirá, a la aplicación, análisis y propuestas que minimicen los riesgos psicosociales, a los que se ven inmersos los trabajadores del sector de los servicios de aseo y mantenimiento industrial y comercial, sino también a los 250 mil trabajadores de este sector en Colombia. El resultado aportará, además, una herramienta de consulta frente a los riesgos psicosociales actuales por razón de la pandemia, que le permita alinearse con las normas ya existentes en temas de seguridad y salud en el trabajo, y las que se generen a partir de este momento.

6. Marco Referencial

6.1. Marco Teórico

No es solamente el trabajo el que constituye un riesgo inminente para la salud de los trabajadores, sino las condiciones en las que se ejecuta cualquier labor. Si a todo esto le adicionamos la entrada en vigor de una pandemia ocasionada por un virus letal, nos encontraremos ante un escenario de consecuencias inimaginables que afectan notablemente la salud física y psicológica de todos los habitantes del planeta, en especial aquella población, que, por razones de los servicios vitales de la sociedad, les corresponde salir a trabajar.

Abordaremos el marco teórico de nuestra investigación bajo dos vertientes importantes: La primera recoge la bibliografía asociada al concepto y desarrollo de los riesgos psicosociales a través del tiempo. La segunda estará orientada a recoger la información pertinente sobre los efectos de una pandemia en torno a los riesgos psicosociales, situándolos en el objeto de la investigación que nos corresponde.

Antecedentes del concepto “psicosocial”.

Basta observar el pasado para darnos cuenta de varios aspectos relacionados con la actividad humana; desde el trabajo obligado, propio de la Revolución Industrial, donde la subsistencia veía comprometida su salud por la necesidad de sustento, hasta las primeras formas de producción empresarial, donde se reconocían los derechos humanos como alivio a la dureza del trabajo. Desde entonces el panorama ha mejorado notablemente: las horas de trabajo son reguladas, los sobreesfuerzos controlados, las condiciones de ruido, temperatura, higiene y medio ambiente son más apropiadas (Fourth European Working Conditions Survey, 2007).

La historia es congruente al afirmar que todas las amenazas, fruto del trabajo, han tenido una representación más definida en el contexto físico, por las lesiones ocasionada por lo elementos químicos o agentes ambientales, ignorando los aspectos psicosociales y centrándose más en los accidentes laborales. Problemas que dejaron de ser individuales, para que luego llamaran la atención al campo social y empresarial (Ley de prevención de Riesgos Laborales 31/1995).

Pese a los avances del bloque de países ricos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), aún persistían y persisten condiciones de insalubridad y deterioro de la capacidad laboral de muchos trabajadores del mundo, a pesar de la intervención de la Organización Internacional del Trabajo, con su llamado al “decent work” (OIT,1999). Cuatro años atrás el concepto de Riesgos laborales sustituía al de “seguridad e higiene en el trabajo”, haciendo énfasis en la prevención (artículo 4 de la Ley 31/1995 de Riesgos Laborales, que define el término como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo”).

Aun así, con esta denominación, el término Psicosocial no es referido en las leyes o artículos de los países europeos, descontándose como inmerso en las Directivas Marco Europeas del año 1997. (González, 2003).

En camino de una conceptualización del riesgo psicosocial

El primer camino para alcanzar una conceptualización de riesgo psicosocial se encuentra en los últimos años del siglo XIX, con el trabajo de la OIT en el año 1984, denominado: “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”. Este primer acercamiento es difícil de entender y comprender debido a las percepciones tan diferentes de los trabajadores, que van desde el excesivo trabajo, los conflictos de autoridad, los salarios, la falta de seguridad en las labores cotidianas, la comunicación, el trabajo por turnos (OIT,1986). Aspectos tan relevantes hoy en día, que no han perdido vigencia.

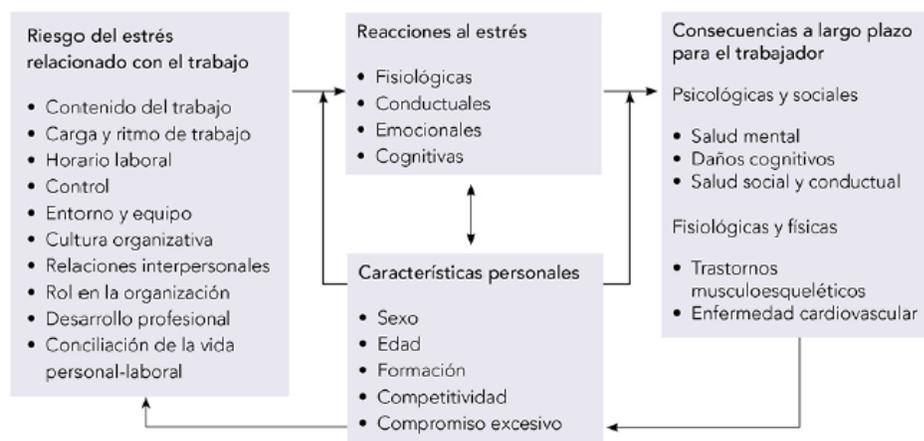
No debemos ignorar que hoy en día se cruzan varios conceptos con el tema psicosocial: Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales, este último como elemento de nuestra investigación. No es al azar que los términos expresados, tengan una connotación distinta, gracias al trabajo de varios teóricos como Mintzberg (1993) quien define los Factores Psicosociales como aquellos elementos descriptivos, propios de la estructura organizacional que incluye el clima y la cultura laboral, el liderazgo y los puestos de trabajo.

Avanzando en el tiempo y durante los últimos años del siglo XIX, los factores psicosociales de riesgo se abordan con un carácter preventivo, atendiendo a la probabilidad de que se pueda presentar una lesión al trabajador, afectando negativamente su salud física y psicológica que lo llevarán a una situación de estrés, fruto de su actividad laboral (Benavidez, 2002). En este mismo periodo se destacan además la falta de un control adecuado del trabajo, excesivas horas laborales, intensidad y ritmo del trabajo, horarios itinerantes de labor, falta de comunicación entre el trabajador y las directivas en todos los niveles, además del desempeño del trabajador en otros cargos o roles, al asignado inicialmente.

Los factores de estrés laboral han merecido varios capítulos por parte de varios teóricos como: (Cooper, 1998 y 2001) y (Selye, 1975), (Lazarus, 1986) y (Hofboll, 1989). Se resalta, con mayor énfasis en estos estudios los factores psicosociales de riesgo, como una real amenaza a la salud de los trabajadores, con el agravante de tener unas características propias que impiden el manejo, evaluación y control. Con esto nos referimos al espacio y el tiempo, y la incapacidad de que su evaluación sea objetiva, y cómo éstas afectan otros riesgos.

Figura 1

Riesgos y estrés.



Fuente: Adaptado de Kompier y Marcelissen (1990).

Para el nuevo siglo las cosas han sido distintas, en cuanto a la conceptualización de los riesgos psicosociales, cuya denominación es más amplia, permitiendo acoger otros términos importantes, que permiten un acercamiento a las situaciones que afectan gravemente la salud de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Incluso se hace hincapié en las situaciones a las que se ven expuestos los trabajadores como la violencia, la agresión, el acoso laboral, el acoso sexual, el estrés laboral crónico, el desgaste profesional y la falta de mecanismos legales. (EU-OSHA, 2007).

Podemos afirmar que la primera década del nuevo siglo trae consigo unos estudios más cercanos al concepto de riesgo psicosocial y sus efectos en la salud:

“La mayoría de los adultos (y muchos niños) de todo el mundo pasan en el trabajo gran parte del tiempo que permanecen despiertos. El trabajo proporciona beneficios económicos y de otros tipos. A la vez, cuando las personas están trabajando se enfrentan a riesgos causados por agentes químicos, biológicos o físicos y a situaciones ergonómicas adversas, alérgenos, una red

compleja de riesgos de seguridad y muchos y distintos factores psicosociales” (Concha-Barrientos et al., 2004: p. 1.653). El entorno y naturaleza del trabajo tienen una influencia importante en la salud (Marmot y Wilkinson, 2006).

Figura 2.

Condiciones laborales.

Contenido del trabajo	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, insuficiente uso de habilidades, niveles altos de incertidumbre, trabajo continuado atendiendo personas.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, ritmo marcado por máquinas, elevada presión temporal, trabajo continuamente sujeto a plazos.
Horario laboral	Trabajo a turnos, nocturnidad, horarios inflexibles, jornada imprevisible, jornada prolongada, dificultades para la conciliación.
Control	Poca participación en la toma de decisiones, imposibilidad de controlar carga de trabajo, ritmo, etc.
Entorno y equipos	Disponibilidad, adecuación o mantenimiento inadecuados de los equipos; malas condiciones ambientales como falta de espacio, mala iluminación o ruido excesivo.
Estructura y cultura organizativa	Mala comunicación, poco apoyo para resolver problemas y para el desarrollo personal, falta de definición de objetivos de la organización (o falta de acuerdo sobre ellos).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, mala relación con los superiores, conflictos entre personas, falta de apoyo social, violencia laboral, acoso.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre otros.
Desarrollo profesional	Estancamiento e incertidumbre profesional, promoción excesiva o insuficiente, salarios bajos, inseguridad en el empleo, poco valor social del trabajo.
Conciliación vida personal-laboral	Conflicto entre las necesidades laborales y personales, poco apoyo en casa, problemas cuando ambos cónyuges tienen actividad profesional.

Fuente: Adaptado de Leka, Griffiths y Cox (2003).

Pero definitivamente, quien se lleva los máximos galardones como fuente importante de las graves consecuencias en la salud de los trabajadores, es el estrés. Así queda evidenciado en la cuarta Encuesta Europea Sobre Condiciones en el Trabajo (Parent-Thirion et al., 2007) donde los trabajadores de 15 estados miembros de la Unión Europea y el 30% de los nuevos, “creen que la salud de los trabajadores está en peligro, por causa del estrés”. Si a esto se le suma el costo que

representaba el estrés laboral con los problemas mentales, que ascendían al 4% del producto nacional bruto en 2004, y una suma anual de 265 billones de Euros, el tema es preocupante.

Autores como (Kivimäki, 2006), (Rosengren 2004), (Stansfeld y Candy, 2006) y (Melchoir,2007) demuestran en sus investigaciones las grandes asociaciones que tiene el estrés con problemas cardíacos, músculos esqueléticos y la depresión, con incalculables costos para los sistemas de seguridad social. Estas alertas han hecho que los países industrializados dirijan su atención en los riesgos psicosociales (Leka y Cox, 2008).

Para los países en vía de desarrollo, especialmente en Latinoamérica, los estudios, aunque escasos, revelan una seria preocupación por las causas de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores (Kortum,2007), donde faltan recursos para ahondar mucho más en los estudios, según revela la OMS en 2007.

Una avalancha de estudios en esta primera década del año 2000 es definitiva para demostrar que los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, es una amenaza para la salud física, mental y social de los trabajadores (Bonde, 2008), (Chen, Yu y Wong, 2005), (Fischer 2005), (Wieclaw, 2008). Se ha logrado además encontrar una asociación de los efectos directos de los riesgos psicosociales con el ausentismo laboral, retiros por enfermedad, baja productividad, insatisfacción con el trabajo asignado e intención de abandono (Kivimaki, 2003), (Van den Berg,2009).

La Unión Europea, a través del **Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida**, realiza cada cinco años, desde 1991, una encuesta para el análisis de los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores. Las variables han cambiado en cada encuesta; desde la información, el entrenamiento, el apoyo social, el tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía,

responsabilidades, salario, participación, oportunidades y violencia. Para el año 2000 se incluyen interesantes preguntas en la encuesta, relacionadas con violencia, acoso laboral y acoso sexual, preguntas que se mantienen para la encuesta de 2010.

Figura 3.

Encuesta EWCS 2010.

Encuesta EWCS 2010. Categorías de análisis y n.º de cuestiones			
Contexto de trabajo	11	Tiempo de trabajo	12
Intensidad del trabajo	9	Factores Físicos	12
Factores cognitivos	9	Factores psicosociales	7
Salud y bienestar laboral	6	Formación, Desarrollo carreras	8
Organización del trabajo	9	Relaciones sociales	5
Satisfacción laboral	7	Familia-trabajo, seguridad economía	7
Violencia, acoso, discriminación	5		

Tomado de: Med Segur Trab (Internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262

A este punto se evidencia que los estudios Europeos sobre atención al riesgo laboral, siguen migrando al contexto organizacional, social, psicológico, familiar y personal, con base en los requerimientos en las mejoras de los puestos de trabajo, la ergonomía y el medio ambiente, donde la democracia y las empresas actuales entienden el valor económico y social de las buenas prácticas en materia de riesgos psicosociales (Collier,2010), superando los graves escollos del pasado, que dejó la Revolución industrial, hasta el momento actual (De Luis Martín,2009).

Con todo lo anterior, se han superado miles de problemáticas a lo largo del tiempo y hoy en día los modelos de calidad de vida en el trabajo han ido mejorando, convirtiéndose en una buena razón para la mejora de la productividad, la calidad y la reputación empresarial, donde se

halla inmersa la responsabilidad social corporativa en las mejores prácticas internas y externas, lo que se ha denominado “organizaciones saludables” (Henry,2005).

Pero el tema no termina aquí. Con la aparición de lo que se ha denominado “Riesgos psicosociales emergentes”, según la OSHA European Agency for Safety and Health at Work, se estableció una lista de 42 riesgos psicosociales, asociados todos al proceso de globalización y el mercado del trabajo, que ha cambiado en su forma de tercerización laboral o contractual, el servicio al cliente y la forma de relación entre empleados y clientes. Aparecen como relevantes varios tipos interactivos de violencia, el acoso laboral y sexual. Se destaca la agresión por parte de los clientes en escenarios virtuales como los centros de servicio y los callcenter. Cabe sumar la hegemonía de los mercados comerciales, especialmente el financiero y su reorientación en términos de contratación, indicadores e inseguridad laboral.

Para la European Agency for Safety and Health at Work (OSHA,2007) los nuevos riesgos psicosociales emergentes engloban tres sectores:

- *Los que no tienen trabajo*
- *Los que tienen un trabajo precario*
- *El que tiene un trabajo fijo*

Cabe anotar, que el miedo al desempleo es una característica del mercado actual, que sin duda afecta el equilibrio social. Hasta este punto tenemos un acercamiento más próximo al concepto de riesgo psicosocial.

Riesgos psicosociales y pandemia

Iniciamos esta consulta bibliográfica con la afirmación del Dr. Lee Jong (OMS,2016):”
“Mientras la población sobre la tierra aumenta exponencialmente, también aumentarán las

perspectivas de nuevas sorpresas del mundo microbiano”. “Los nuevos virus se propagan rápidamente porque nadie tiene una inmunidad significativa contra la nueva cepa, y la enfermedad que causa puede ser excepcionalmente grave”.

El riesgo psicosocial cobra importancia ante la probabilidad que un evento traumático exceda los valores pactados como normales, y se convierta en una amenaza en términos sociales y psicológicos, ocasionados por una amenaza de tipo externo como una epidemia y la vulnerabilidad social, como una condición interna de un individuo, en un contexto ambiental diverso, y la predisposición interna de ser dañado biológicamente su sistema inmune.

La información más reciente sobre los efectos de una pandemia la encontramos en los datos obtenidos por la OMS, con la epidemia del Ébola en Guinea en marzo de 2014, donde en poco tiempo alcanzó la cifra de 27.000 casos y más de 11.000 muertos, con miles de supervivientes que requirieron atención en salud mental y apoyo psicosocial. Estudios más recientes en el origen de la pandemia Covid 19 en Wuhan, China (Huang, Jizheng,2020) revelan la enorme presión a la que se han visto expuesto el personal de la salud, donde la tasa de ansiedad se elevó al 23%, mayor en el personal operativo que en los médicos.

En la sola población las cifras alcanzaron un 53.8% de impacto psicológico, con elevados niveles de estrés.

Frente a las consideraciones previas sobre el desarrollo del concepto de riesgos psicosociales, creemos que una documentación relevante sobre el problema actual de la pandemia y sus efectos en la salud de los trabajadores, le compete a la Organización Internacional del Trabajo, quien en un documento titulado: ***“Frente a la pandemia: Garantizar la seguridad y salud en el trabajo”***,

(OIT,2020), expuso las consideraciones más importantes sobre el brote de una nueva enfermedad corona vírica, y cómo se convirtió en una emergencia de salud pública de orden internacional. Es tan delicada la situación que, en época de pandemia, una de cada cinco personas tiene derecho a recibir una ayuda de desempleo, lo que es una catástrofe para millones de familias en el mundo (OIT,2017), lo que agudiza las cifras en la época actual de pandemia. Más grave aún son las cifras para los trabajadores informales, que representan el 61% de la población mundial y cuyos efectos de la pandemia son más notables (OIT,2020).

El mismo documento de la OIT hace énfasis en la importancia de concentrarse en la población activa en época de pandemia, con el objetivo de identificar las poblaciones de riesgo y comprender los mecanismos de propagación del virus y aplicar medidas de control y prevención, llamando la atención de los empleadores para que publiquen las recomendaciones necesarias para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Un capítulo interesante se encuentra en el numeral 19 (OIT,2020) donde se hace referencia a los riesgos psicosociales que entraña el virus: *“Los trabajadores pueden verse afectados por los peligros psicosociales derivados de la incertidumbre presente y futura de la situación laboral o de los cambios en los procesos y disposiciones laborales...El estrés asociado a la incertidumbre puede tener consecuencias negativas en el bienestar y la salud mental de los trabajadores, como la depresión, el agotamiento y la ansiedad (Kimy von dem Knesebeck, 2015).*

De esta forma los trabajadores activos, por razón de la urgencia, enfrentan mayores niveles de estrés, como resultado de las medidas tomadas por los sistemas de SST para prevenir el contagio (IASC,2020).

Es importante además tener en cuenta lo que el documento afirma, frente a la vulnerabilidad de las poblaciones trabajadoras: *“Durante el actual brote de COVID-19 se han observado estigmas sociales y comportamientos discriminatorios contra personas de determinados orígenes étnicos y nacionalidades, así como contra personas que se cree que han estado en contacto con el virus (OMS, UNICEF y FICR, 2020). Las personas que trabajan en zonas y empleos de alto riesgo de infección pueden ser estigmatizadas y discriminadas, lo que conduce a su exclusión de la comunidad y a su mayor exposición a la violencia y el acoso (OMS y OIT, 2018)”*.

Medidas excepcionales para el control del virus y los trabajadores del aseo

Mediante el documento “Consideraciones relativas a las medidas de salud pública y sociales en el lugar de trabajo en el contexto de la COVID-19” (OMS,2020) la Organización mundial de la salud da a conocer los tipos de riesgo a los que se exponen los trabajadores en época de pandemia:

Figura 4.

Nivel de exposición al riesgo.

Riesgo de exposición BAJO:	“trabajos o tareas relacionadas con el trabajo que no requieren un contacto estrecho o frecuente con el público en general o con otros compañeros de trabajo, visitantes, clientes o contratistas.”
--	---

Riesgo de exposición MEDIO	“trabajos o tareas relacionadas con el trabajo que requieren un contacto estrecho o frecuente con el público en general o con otros compañeros de trabajo, visitantes, clientes o contratistas, pero que no requieren contacto con personas de las que se sabe o se sospecha que están infectadas por el virus de la COVID-19...”
Riesgo de exposición ALTO	“trabajos o tareas relacionadas con el trabajo que probablemente requieran un contacto estrecho con personas de las que se sabe o se sospecha que están infectadas por el virus de la COVID-19, así como con objetos y superficies posiblemente contaminadas por este. Fuera de los centros de salud, cabe citar como ejemplos de este tipo de situaciones de exposición el transporte de personas de las que se sabe o se sospecha que están infectadas en vehículos cerrados y sin separación entre el conductor y el pasajero.

Fuente: Construcción propia.

Al mismo tiempo la OMS propone una serie de protocolos, que permitirán reducir el contagio en los siguientes escenarios:

- Higiene de las manos
- Higiene respiratoria
- Distanciamiento físico
- Reducir y gestionar los viajes relacionados con el trabajo
- Limpieza y desinfección periódica del entorno
- Comunicación de riesgos, formación y educación
- Gestión de personas con Covid-19 o sus contactos

En Colombia el Ministerio de la Protección Social, bajo la resolución 000677 del 24 de abril de 2020, por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad, expone en la hoja 7, numeral 3.4, las medidas a implementar para los trabajadores que tienen que desplazarse a su trabajo, por medio de transporte público.

Con mayor cobertura, el Ministerio de Protección Social, a través de Resolución 1159 de 2020 en la página web www.minsalud.gov.co, establece una serie de medidas para los trabajadores del aseo, junto con sus familias, para minimizar los riesgos de contagio. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de su página web, sección Noticias (abril,2020) se extiende en las recomendaciones más importantes para prevenir el contagio, en todas las áreas de influencia de las empresas y sus trabajadores.

El confinamiento y las restricciones de movilidad, ocasionadas por la pandemia, han desencadenado diversas crisis, que no solo tocan la economía personal, sino también de las familias. Para minimizar este riesgo el gobierno colombiano, a través de la Dirección nacional de Planeación (DNP, 2020) ha creado varios programas de auxilios para las familias más necesitadas, o donde se perdió el empleo. Varios de estos auxilios han recibido varias denominaciones:

- Ingreso solidario
- Devolución de IVA
- Subsidio de desempleo

Todos estos auxilios cobijados con los decretos **Decreto** Legislativo 518 de 2020, **Decreto** 963 del 7 de julio de 2020, **Decreto** 444 del 21 de marzo de 2020, respectivamente. Guardando las proporciones entre los riesgos y las posibilidades que tienen los trabajadores, para minimizar los efectos de la pandemia en todas las áreas de su vida, creemos importante que el tipo de población elegido para nuestro estudio, es digno de un capítulo especial, en estos momentos tan difíciles para la humanidad.

Intervención Sistema de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial

Gracias a los resultados de la SEGUNDA ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, EN EL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO (2013), y cuyo estudio estuvo dirigido a establecer los Riesgos Psicosociales que más afectan a los trabajadores, se logró determinar los más relevantes, en el siguiente orden:

- i. Atender tareas diferentes al mismo tiempo
- ii. Mantener altos niveles de atención
- iii. Presión para la entrega de trabajos, con pocos descansos

A su vez, estos problemas desencadenaban pérdida de la concentración, toma de decisiones, problemas de insomnio, dificultad para vivir la vida a plenitud, y enfrentar los problemas con suficiencia. Bajo estos resultados se estableció se comenzaron a diseñar un Programa de Vigilancia Epidemiológica, que permita observar y determinar las variables que intervienen en la ejecución de una actividad por parte del trabajador y que afectan su salud a nivel psicosocial.

Pero *¿cuál es el propósito principal de una vigilancia epidemiológica?* A través de esta, se puede tener conocimiento de las enfermedades que afectan un núcleo poblacional en una empresa u organización, estableciendo sus vínculos o asociaciones, para determinar sus causas y de esta forma generar planes de acción para minimizar los riesgos psicosociales que se encuentren en niveles identificados como Alto o Muy Alto riesgo. La vigilancia epidemiológica trabaja en las acciones propuestas como intervención y prevención, evaluando su impacto. Para lograrlo, las empresas pueden optar por planes de capacitación con diferente periodicidad, boletines informativos, videos, películas, talleres, conferencias, etc. La vigilancia epidemiológica

para prevenir riesgos de orden psicosocial, están amparados en Colombia bajo la Resolución 2646 de 2008 y comprende varias fases:

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

- a) Sensibilización
- b) Aplicación de cuestionarios
- c) Actividades complementarias

2. VALORACIÓN DEL RIESGO

En esta fase se incluyen los grupos donde los niveles de riesgo marcan: Alto y muy Alto.

3. PRIORIZAR Y DEFINIR LOS PLANES DE ACCIÓN

Se diseñan planes que estén muy acordes a las situaciones encontradas, junto con un plan de promoción e intervención, dirigidos a proteger a los trabajadores.

Estrés laboral como factor psicosocial

La historia del estrés laboral es muy particular. Tiene sus antecedentes en la década de 1930 con el Doctor Hans Selye, quien encontró una serie de síntomas comunes en los pacientes que atendía, independiente de la enfermedad: fatiga, pérdida de peso, pérdida de apetito. Tiempo después y bajo ciertos experimentos realizados con ratas de laboratorio en la Universidad Mac Guill, en los Estados Unidos, logró comprobar como los roedores, sometidos a presión, revelaban cuadros clínicos en el sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, a lo que denominó “estrés biológico”.

Posteriormente el Dr. Selye define ante la Organización Mundial de la Salud, el término estrés como “La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior, que induce una serie de cambios en el estado fisiológico”, (Ortega, 1999).

Para Guerrero Barona (1999) es conjunto de relaciones particulares, entre la persona y una situación, siendo ésta valorada como algo que excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal, al incidir en trastornos psicológicos.

Las definiciones no terminan ahí. Para el Dr. Julián Melgosa (1997), el estrés es: *“La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes “.*

En la Fisiopatología del estrés se identifican tres fases en las que se produce el estrés (Ortega,1999):

A. Reacción de alarma

Organismo que reacciona ante una amenaza, donde el hipotálamo y la hipófisis liberan sustancias, alertando al organismo. Liberación de adrenalina.

B. Estado de resistencia

Cuando un organismo es sometido a diferentes amenazas físicas, químicas, biológicas, psicológicas, el cuerpo puede irse adaptando, pero viendo disminuida su capacidad de respuesta, ocasionado por la fatiga, afectando las glándulas.

C. Fase de agotamiento

En esta fase el agotamiento se presenta amenazante y con un gran deterioro de la salud de la persona, afectando notablemente sus capacidades fisiológicas.

Para Ortega Villalobos (1999) la práctica médica arroja resultados relacionados con enfermedades ocasionadas por el estrés, y que están divididas en dos grandes grupos:

1. Enfermedades por estrés agudo

Denominadas así por la exposición del individuo, de forma breve e intensa, a lesiones por actividades intensas o de alta demanda, siendo en algunos casos reversibles:

- Estados de shock
- Neurosis postraumática
- Neurosis obstétrica
- Úlceras
- Estados postquirúrgicos

2. Patologías por estrés crónico

La persistencia por un mismo estado de presión ocasiona enfermedades más permanentes, con alteraciones fisiológicas graves, de orden psicológico traumáticas, hasta llevar a la persona a que sus órganos vitales fallen gravemente.

- Dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas.

(Ortega,1999).

El estrés laboral como amenaza psicosocial

El tiempo que pasamos trabajando, cada vez mayor que el tiempo que pasamos en casa, aumenta las posibilidades de encontrar cuadros clínicos de estrés. Para la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud ocupacional (Revista Evolución,2003), *“el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación”*.

De esta forma las percepciones y experiencias de un trabajador, en cuanto al factor psicosocial, se ven representadas en varios aspectos:

- Son de carácter individual
- Expectativas económicas o de desarrollo personal
- Relaciones humanas acompañadas de factores emocionales

No es casualidad que el ambiente de trabajo y la salud de un trabajador, estén ligadas al tema de estrés.

Factores psicosociales que condicionan en gran medida situaciones de estrés

Para Ortega Villalobos (1999) algunos factores son detonantes de estrés, en varios niveles:

Figura 5.
Desempeño laboral.

DESEMPEÑO PROFESIONAL	DESEMPEÑO DIRECTIVO
Trabajo con alto grado de dificultad	Liderazgo inadecuado
Trabajo con gran demanda de atención	Mala utilización de las habilidades del trabajador
Actividades de gran responsabilidad	Mala delegación de responsabilidades
Funciones contradictorias	Relaciones laborales ambivalentes
Creatividad e iniciativa restringidas	Manipulación o coacción del trabajador
Exigencia de decisiones complejas	Motivación deficiente
Cambios tecnológicos intempestivos	
Ausencia de plan de vida laboral	
Amenaza de demandas laborales	

Figura 6.
Afectación según función o actividades.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN	TAREAS Y ACTIVIDADES
Prácticas administrativas inapropiadas	Cargas de trabajo excesivas
Atribuciones ambiguas	Autonomía laboral deficiente
Desinformación y rumores	Ritmo de trabajo apresurado
Conflicto de autoridad	Exigencias excesivas de desempeño
Trabajo burocrático	Actividades laborales múltiples
Planeación deficiente	Rutinas de trabajo excesivas
Supervisión punitiva	Competencia excesiva desleal

Figura 7.
Afectación entorno laboral.

MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO	JORNADA LABORAL	EMPRESA Y ENTORNO SOCIAL
Condiciones laborales físicas inadecuadas	Rotación de turnos	Políticas inestables de la empresa
Espacio físico restringido	Jornadas de trabajo excesivas	
Exposición a riesgo físico constante	Duración indefinida de la jornada	Ausencia de cooperativismo
Ambiente laboral conflictivo	Actividad física corporal excesiva	Falta de soporte jurídico de la empresa
Trabajo no solidario	No programación adecuada	Intervención y acción sindical
Menosprecio o desprecio del trabajador	Improvisación	Salario insuficiente
Presión laboral	Cambio de reglas	Carencia de seguridad en el empleo
Competencia desleal		Subempleo y desempleo en la comunidad
		Opciones de empleo y mercado laboral

Hasta este punto podemos preguntarnos, ¿cómo medir todo este tipo de situaciones de estrés en un contexto laboral? Desde luego que sería muy costoso realizar pruebas médicas, químicas y de daños orgánicos, razón por la cual se han ideado otras formas de diagnóstico, cuya validez y confiabilidad han sido probadas (Cano, 2002). Cano Vindele menciona varias de ellas:

- La Auditoría del Estrés de Boston
- El Inventario de Estados de Angustia de Spielberg Garnucho y Lushene,
- El Cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe
- La Valoración del Estrés de Adam

Todos estos instrumentos permiten una cuantificación del estrés y sus efectos en la salud de los trabajadores. Para nuestro proyecto hemos seleccionado la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales.

El personal de aseo y los riesgos psicosociales

En la actualidad el servicio de aseo se considera como imprescindible dentro de la industria y el comercio, representando un mercado en constante crecimiento y con unas características propias que lo diferencian de otros empleos.

Se encuentra que el personal femenino es el de mayor contratación, con exigencias mínimas a nivel de formación académica y con modalidades de tiempos de trabajo muy diversos.

En Colombia la historia del aseo se remonta hace 45 años, aproximadamente, con la aparición de un par de empresas fabricantes de productos de aseo, quienes se vieron obligadas por la demanda, a prestar servicios de aseo, inicialmente en hogares, para luego migrar al comercio (Diario El Tiempo, 27 sept. 1996).

La actividad del servicio o prestación de servicios en el campo del aseo, está regulado en Colombia a través de la Secretaría de Salud y el Ministerio de Trabajo, quién trabaja de la mano con varias agremiaciones a nivel nacional, como FENASEO, para cumplir a cabalidad las normas que regulan todos los procesos de Bioseguridad, y vigilando el cumplimiento de las empresas de outsourcing (Santos,2006) que en su mayoría son utilizadas por el comercio en Colombia.

El nivel de crecimiento de este tipo de empresas en Colombia viene en aumento, desde hace una década, con un crecimiento del 33% entre 2009 y 2015, según las estadísticas presentadas por la Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA, 2015), con un número indeterminado de empresas piratas que prestan el servicio de tercerización. Como otra característica de este tipo de contratación encontramos la gran dispersión geográfica o trabajo remoto, que implica traslados a las instalaciones del cliente, junto con variados horarios de trabajo (García, 2013).

Frente a estas características del trabajo en el sector de la limpieza, se han estudiado los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores del sector del aseo, frente a sus desplazamientos, horarios y las características tan diversas de sus labores diarias, y desde luego el tipo de administración que operan estas empresas del sector. Esto queda evidenciado bajo la afirmación de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2014): *“ se presentan imprevistos asociados en la temporalidad en los trabajos, desconocimiento de normas de seguridad internas y falta de control efectivo de las condiciones de trabajo ”* (OISS, 2014, p. 3).

No se desconocen las ventajas sociales que representa este tipo de trabajo, cuando es un gran generador de empleo para las personas de los estratos más bajos, sobre todo para el personal femenino, donde se exigen unos mínimos de educación o formación, que son a la postre, un desencadenante de abusos, subordinación y discriminación, sumados a bajos salarios. (Bezerra & Rojas, 2017).

En cuanto a las actividades que resultan ser generadoras de riesgo para el personal de aseo, la Agencia Europea para la seguridad y Salud en el Trabajo, recoge varios estudios en Francia sobre la subcontratación de personal de limpieza en solo el sector Hotelero, refleja los siguientes datos (Puech,2007):

- El ritmo de trabajo es muy rápido 60%
- Permanecer de pie durante largos periodos de tiempo 87%
- Posiciones de trabajo dolorosas, pesadas, incómodas 52%
- Caminar con frecuencia y llevar cargas permanentes 57%

Otro estudio realizado en Sao Paulo, Brasil, por Worker's health & outsourcing: worker's profile in a hospital cleaning service (De santana,2004) refleja datos preocupantes sobre el trabajo de la limpieza y el aseo. El 60% de los trabajadores opina que el trabajo afecta su salud por el uso de limpiadores, el trabajo repetitivo, los accidentes con el manejo de instrumentos de trabajo cortante, los fluidos biológicos y el estrés.

Volviendo a nuestro país, las cifras de FASECOLDA (2016) son alarmantes en el crecimiento de los accidentes de trabajo en los periodos de 2009 a 2015, partiendo que el 95% de los trabajadores son del sexo femenino y el 5% restante del sexo masculino. Para 2009 se habían identificado 55.653 trabajadores, donde se presentaron 4.411 accidentes de trabajo, 67 enfermedades laborales; mientras que a 2015 se reportaron 109.639 trabajadores en el sector aseo, con 10.903 accidentes de trabajo y 209 enfermedades laborales, representando un 147% y un 211% de crecimiento en cada ítem.

En el marco legal colombiano, las actividades de Limpieza General están tipificadas en Decreto 1794 de 2013, artículo 1, de dos formas:

- a. Limpieza y desinfección
- b. Cafetería

Juntando toda esta información, Guerrero y Puerto (2007) hacen énfasis en las condiciones de trabajo a las que se ven expuestos los trabajadores del gremio del aseo, bajo las siguientes variables:

- Medio ambiente de trabajo y estructuración del trabajo
- Las condiciones individuales y personales
- Los factores extra laborales y psicosociales

En Colombia el Ministerio de la Protección Social (2010), en su manual de condiciones intralaborales, contempla varias características que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores, entre las cuales se destacan:

- Condiciones del medio ambiente físico de trabajo: Ruido, vibraciones, temperaturas, radiaciones, etc.
- Agentes contaminantes: Biológicos y químicos
- Condiciones de seguridad: Técnicas, máquinas, procedimientos, herramientas, electricidad e incendio, etc.
- Condiciones de la tarea: Carga física, demanda calórica, esfuerzos, posturas, movimientos, etc.
- Organización del trabajo: Trabajo monótono, exigencia cognitiva, física, laboral, horas, descansos, inducción, capacitación, derechos laborales, relaciones interpersonales, etc.

- Factores psicosociales: comprendidos en la Resolución 2646 de 2008 en el artículo 5° donde están inmersos “...aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la Protección Social, 2008)

En nuestro estudio, orientado específicamente a los factores de riesgo psicosocial, los 10 factores psicosociales declarados por la Organización Mundial de la salud (Leka, 2003), y que afectan a los trabajadores, 9 de ellos tiene que ver con el personal de aseo:

- I. **Contenido del trabajo:** Rutina y alta incertidumbre.
- II. **Carga de trabajo y ritmo de trabajo:** sobrecarga de trabajo, altos niveles de presión y tiempo, cumplimiento de tareas.
- III. **Horario de trabajo:** Largas horas, inflexibilidad.
- IV. **Control del trabajo:** baja participación en la toma de decisiones, control mínimo sobre la carga de trabajo
- V. **Medio ambiente y equipamiento:** Limitantes en instrumentos de trabajo para realizar tareas.
- VI. **Cultura y función organizacional:** comunicación deficiente, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal. (Krause, 2010).
- VII. **Las relaciones interpersonales en el trabajo:** aislamiento social o físico, relación deficiente con los superiores, falta de apoyo social, discriminación, intimidación, acoso. (Lundberg,2011)

- VIII. **Desarrollo profesional:** bajos salarios, inseguridad laboral, bajo valor social para el trabajo, falta de oportunidades de promoción. (Burgel, 2010).
- IX. **Compatibilidad hogar/trabajo:** demandas conflictivas entre el trabajo y el hogar, ya que las altas demandas físicas inducidas por el trabajo, agotan a las limpiadoras del hotel y afectan adversamente sus vidas familiares. (Robertson, 2006)

Jornada laboral.

Decreto 420 del 18 de marzo prohibición de aglomeraciones de más de 50 personas
Resolución 666 de 2020 flexibilidad de turnos de trabajo.

Respecto al horario de los empleados de servicios generales del Grupo EULEN, estos están directamente ligados a las empresas que tiene contratado los servicios de la empresa. Es decir, depende del sector o razón de ser al que se dedique la empresa; de acuerdo a ello y al permiso que se halla dado por el gobierno nacional o local, se deben cumplir con los requisitos exigidos en los protocolos de bioseguridad, además de determinar que horarios son los permitidos para el funcionamiento de la compañía.

En este caso el personal del grupo EULEN contratado para prestar el servicio de oficios generales en las oficinas de la empresa ENEL CODENSA de las sedes Cundinamarca y Bogotá, tienen un horario de trabajo equivalente al horario de la oficina donde se presta el servicio, este horario es de ocho horas diarias de lunes a viernes de 8 am a 5 pm.

Después de cumplir con los protocolos se determina como debe ser la nueva jornada, la cual puede variar de horario, pero no puede ser superior a lo exigido por el ministerio de trabajo. Básicamente la jornada es la misma solo que el manual de funciones es mayor, y se debe trabajar con el miedo de estar expuesto al COVID 19 y sumarle además la presión social y económica

que se puede generar en los empleados de servicios generales del GRUPO EULEN, ya que la mayoría de ellos son personas de estratos económicos bajos, que dependen del salario mínimo que les es reconocido por su labor, encontrándose madres cabeza de hogar, que no se pueden dar el lujo de perder el empleo y quedarse en casa en tiempos de pandemia.

Condiciones laborales

Es importante resaltar que, para el estudio propuesto, se tengan en cuenta las condiciones laborales, como aquellos aspectos importantes que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, donde predomina el respeto y la confianza (Chivienato, 1996).

Podemos adicionar que, bajo este esquema, se ha regulado las normas laborales desde las tareas, la duración de las jornadas, las responsabilidades y funciones y la remuneración para los empleados, como fruto de la protesta social en todas las décadas de los últimos siglos.

Es importante comprender desde la perspectiva de un ambiente laboral, los factores que son influyentes, y que están enmarcados en dos condiciones:

Figura 8.
Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Figura 8. Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Protección social

Fuente: Ministerio de la Protección Social

Figura 9.

Definición de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgos.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

<p>Demandas emocionales</p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
<p>Demandas de la jornada de trabajo</p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

<p>Consistencia de rol</p>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
<p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

<p>Participación y manejo del cambio</p>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
<p>Claridad de rol</p>	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
<p>Capacitación</p>	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

<p>Características del liderazgo</p>	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
<p>Relación con los colaboradores (subordinados)</p>	<p>Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.</p> <p>Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
<p>Retroalimentación del desempeño</p>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p> <p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p> <p>Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p> <p>Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Figura 10.

Dimensiones Extralaborales.

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
<p>CONDICIONES EXTRALABORALES</p>	<p>Tiempo fuera del trabajo</p> <p>Relaciones familiares</p> <p>Comunicación y relaciones interpersonales</p> <p>Situación económica del grupo familiar</p> <p>Características de la vivienda y de su entorno</p> <p>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</p> <p>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</p>

Fuente: Ministerio de la Protección Social

Figura 11.

Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. • La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La relación con familiares es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. • La relación con amigos o allegados es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. • Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. • Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. • La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

<p>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</p>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p> <p>La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
<p>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</p>	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Para el desarrollo del proyecto que nos ocupa, se hace imprescindible una definición de las herramientas que vamos a utilizar. Consideramos aplicar la Batería para la evaluación de riesgo psicosocial en la empresa: Grupo EULEN.

Los antecedentes del concepto de “Batería” para la evaluación de riesgos psicosociales, la encontramos en España en el año 2006, bajo el nombre de **“Batería MC Mutual-UB”**, herramienta desarrollada por Guardia, Perú y Barrios, para la evaluación multidimensional de riesgos psicosociales a partir de tres puntos importantes: La entrevista, el checklist y el cuestionario (Guardia, Perú y Barrios 2008; Pérez y Gallego, 2006).

En Colombia es bien reciente la evaluación de las condiciones de salud de los empleados. En el año 2007 se realiza la primera encuesta orientada a evaluar las condiciones de salud y trabajo, lo que mostro un alto porcentaje de factores de riesgo psicosocial, incluso superior al riesgo ergonómico; en ella también se evidencio que hasta el 33% de los trabajadores expresan sentir altos niveles de estrés.

Teniendo en cuenta que dentro de los programas de medicina complementaria se debe realizar programas enfocados a la prevención de enfermedades derivadas del riesgo psicosocial, el gobierno, a través del Ministerio de Protección Social, expide la **Resolución 2646 de 2008**, que establece las responsabilidades que debe tener cada actor para la identificación, evaluación y prevención a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo; bajo estos lineamientos el mismo Ministerio decide contratar a la Universidad Javeriana para diseñar una batería de riesgos, que fue validada para Colombia con trabajadores afiliados al sistema general de riesgos .

Para el desarrollo del proyecto elegido, tomamos como instrumento el definido por el ministerio de protección social de Colombia, y que se encuentra vigente y validado hasta la fecha: “**Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial**”. Un instrumento que resulta valioso aplicar en la época actual, y debido al agravante de la pandemia, lo que resulta interesante.

Hoy por hoy el tema del Covid-19 ha traído consigo muchos cambios en la forma de vivir y de laborar; nuestras condiciones de trabajo son distintas, la inseguridad aumento y todo esto genera situaciones de angustia e incertidumbre que afectan la salud de mental de todas las personas, razón por la cual consideramos importante aplicar la batería de riesgos psicosociales a los trabajadores de servicios de aseo de la empresa: Grupo EULEN.

El alcance de la batería corresponde a la evaluación de los riesgos psicosociales, entendido como las condiciones a las que están expuestos los trabajadores y que pueden generar efectos

negativos en su salud; de esta forma podremos analizar los resultados obtenidos, y así mismo determinar el grado de riesgo, tomando como base, una escala de 5 niveles como lo son:

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

La batería de riesgo psicosocial está conformada por 7 instrumentos con los cuales se recopila información de las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Para poder aplicar la batería, es necesario que se tengan en cuenta tres condiciones indispensables:

- ✓ Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos.
- ✓ Reserva de la información y consentimiento informado.
- ✓ Integridad de los instrumentos aplicados.

La resolución 2646 de 2018 establece que para aplicar la batería de riesgo psicosocial se debe contar con un experto, y en particular un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional; para nuestro caso por ser estudiantes de posgrado en “Gerencia en Riesgos Ocupacionales Seguridad y Salud en el Trabajo” y que actualmente no contamos con la licencia para la aplicación de dicha batería, hacemos claridad que este trabajo es un procedimiento netamente académico y que para tal fin no es obligatorio contar con la licencia antes mencionada.

También es muy importante aclarar que el uso y aplicación de los instrumentos de la batería se deben hacer bajo el marco ético y legal para las personas y/o profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología.

Frente a los resultados, propuestas

La situación actual de pandemia en el mundo, no debe pasar como un evento más, que logró conmocionar al mundo, provocando crisis de toda índole y a todo nivel. No podemos ser espectadores pasivos, sino que debemos constituirnos en unos aliados de la investigación sobre riesgos psicosociales en época de pandemia, como una rica experiencia, que de seguro aportará una información interesante para las futuras generaciones, y desde luego propuestas que logren

minimizar los efectos de la pandemia sobre los trabajadores de servicios generales, específicamente del área de limpieza y aseo.

Vale la pena aclarar, que al ser utilizados los resultados de esta investigación, debe hacerse de forma responsable, como un referente bibliográfico, que aportará información interesante, y no se constituye como una conclusión final o con la verdad “absoluta”, ya que los contextos de trabajo y personas, son inmensos, necesitándose una investigación del más alto nivel, para poder llegar a conclusiones certeras, y eso demandaría muchos años de trabajo y sobre todo de inversión económica, de elevados presupuestos.

Según, lo recomienda el Ministerio de Trabajo, La prevención de riesgos psicosociales es una obligación de las empresas y cuya norma está amparada en la Resolución 2404 de 2019, donde se adoptan métodos e instrumentos obligatorios, para la:

- Identificación
- Evaluación
- Prevención
- Intervención, de los riesgos psicosociales.

Para lograr este objetivo, el Ministerio de Trabajo provee una serie de herramientas confiables y adaptables a estos escenarios de la limpieza y el aseo. Estas herramientas son de acceso gratuito en la página del “Fondo de Riesgos Laborales” (<https://consultorsalud.com/wp-content/uploads/2019/09/Resolucion-2404-de-2019-Adopcion-bateria-riesgo-psicosocial-guia-y-protocolos.pdf>)

Herramientas que en su momento serán utilizadas, de acuerdo a los resultados que surjan de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales.

6.2. Marco Conceptual

El cambio de las condiciones laborales actualmente en la pandemia, producto de los nuevos protocolos en bioseguridad, los cambios en el relacionamiento debido al distanciamiento social, el cambio de horarios, las condiciones en la prestación de los servicios, así como los problemas de abastecimientos, han generado un aumento en los factores de riesgos psicosociales que pueden desencadenar al deterioro de las condiciones de bienestar y propiciar daños en la salud de los trabajadores

Veamos algunas definiciones técnicas:

Factores psicosociales:

“Condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido y la realización, susceptibles de afectar al bienestar y a la salud de las personas trabajadoras, así como al desarrollo del propio trabajo”. (OIT/OMS, 1984)

“Características de la organización del trabajo que afectan a la salud de las personas a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos”. (NTP 703)

“Aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar riesgos psicosociales”, como:

- *Contenido del trabajo.*
- *Carga y ritmo de trabajo.*
- *Tiempo de trabajo.*
- *Participación y control sobre el trabajo.*
- *Cultura organizacional.*
- *Relaciones personales.*
- *Rol.*
- *Desarrollo personal (incluye la temporalidad).*
- *Interacción casa-trabajo.*

Riesgos Psicosociales “se refiere a los distintos factores que generan una alteración en el ámbito laboral y personal de los trabajadores, afectando su desempeño y motivación laboral. La interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción de su labor y las condiciones de la organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal externa pueden influir en la salud y seguridad en el trabajo”.

Como ejemplos de riesgos psicosociales podemos destacar:

Estrés laboral “Reacción no específica del organismo a toda demanda que se ejerce sobre él” (OMS, 1972) “Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo”.

Naturaleza del Rx. Psicosocial “Se entiende como las diversas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar (positivamente ò negativamente el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

Estos atienden los aspectos intralaborales, los extralaborales a la organización y las condiciones individuales (características intrínsecas del trabajador), los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas

Fatiga “es la falta de energía y motivación asociada a síntomas de somnolencia y apatía; puede ser una respuesta importante al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o falta de sueño”.

Cansancio “este se debe al exceso de tiempo de trabajo o falta de descanso, y manifestada más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos, en situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o a la falta de descanso Inter jornadas”.

Daños a la Salud Psicosocial “Trastornos físicos, psíquicos o conductuales derivados de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a los riesgos psicosociales producidos”.

- Físicos: cardiovascular, digestivo

- Psíquicos: trastornos adaptativos, depresión
- Burn-out: desgaste o estrés crónico

Pandemia “según con la definición oficial de la **OMS**, una pandemia es la propagación mundial de una enfermedad infecciosa de los humanos, esto aplica cuando afecta a un gran número de personas y es geográficamente extensa.

La palabra pandemia viene del griego pandemos que significa: “*que pertenece a todas las personas*” o “*reunión de todo un pueblo*”.

Algunas condiciones para que se considere una pandemia, de acuerdo con la **OMS**, son las siguientes:

- Que sea un virus nuevo.
- Que no haya población inmune a él.
- Que el virus produzca casos graves de enfermedad.
- Que pueda transmitirse de persona a persona.

La OMS identifica 6 fases diferentes. Las fases 1, 2 y 3, son exclusivas de circulación en animales.

1. Fase: No hay entre los animales virus circulantes que hayan causado infecciones humanas.
2. Fase: Circulación entre los animales domésticos o salvajes.
3. Fase: Existencia de un virus gripal animal o un virus reagrupado humano-animal que ha causado casos esporádicos.
4. Mientras que las siguientes 3 tienen que ver con los humanos.

5. Fase: Transmisión comprobada de persona a persona capaz de causar brotes a nivel comunitario.
6. Fase: Propagación de persona a persona en al menos dos países de la región de la OMS.
7. Fase: Cuando hay brotes comunitarios en al menos un tercer país de región distinta a la de la OMS

El 11 de Marzo de 2020 la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** declaró “pandemia” la situación del **coronavirus (Covid-19)**

Cabe mencionar que, hasta agosto de 2020, hay una cifra de más de 26 millones de casos contagios alrededor del mundo, con más de 900 mil fallecidos, siendo Colombia el 7 país a nivel mundial con más contagios.

6.3. Marco Legal

Dentro del desarrollo de las actividades labores hemos encontrado riesgos que afectan nuestra salud de forma habitual, generando una amenaza a la salud de las personas y en ocasiones desencadenando accidentes y/o enfermedades de origen laboral.

Para nuestro proyecto de investigación enfocado en riesgo Psicosocial es importante conocer las leyes que abordan dicha problemática desde la seguridad laboral, teniendo en cuenta que en Colombia día tras día cobra mayor relevancia la calidad de vida de los empleados, esto visto desde un marco de referencia legal que nos acoge y nos garantiza el derecho fundamental a la salud, estructurado en un concepto integral de salud, donde se debe contemplar programas necesarios de promoción y prevención de enfermedades y/o accidentes laborales.

A continuación, se mencionará históricamente el avance que hay con relación a este tema en el marco legal de nuestro país:

AÑOS 1970

- Ley 9 de 1979 art. 80 Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.

AÑOS 1980

- RESOLUCIÓN 1016 DE 1989. art 2, art 5 numeral b, c, d, art 10 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional

- RESOLUCIÓN 2013 DE 1986 de trabajo. Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial

- DECRETO 614 DE 1984. art 2, art 9, art 24, art 30 Mediante el cual se reglamenta la organización y administración de la Salud Ocupacional. “...Las actividades de Salud Ocupacional tienen por objeto: Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales...”.

AÑOS 1990

- ACUERDO 496 DE 1990. art 8. Mediante el cual se identifican los Factores de Riesgo Psicosocial en el Programa de Salud Ocupacional y en el Panorama de Factores de Riesgo de la empresa. Artículo 8: “... las empresas deberán incluir dentro de sus programas, la identificación de los riesgos psicosociales ...”

- LEY 100 DE 1993. art 161 Se garantiza un ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y enfermedad profesional

•DECRETO 1295 DE 1994. art 21, art 56. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

AÑOS 2000

•LEY 1010 DE 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

•RESOLUCIÓN 2646 DE 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

•DECRETO 2566 DE 2009. Se reconoce legalmente que las condiciones de trabajo estresantes en la empresa son determinantes en la morbilidad de los trabajadores y por lo tanto es importante realizar las medidas preventivas en este campo.

AÑOS 2010

•RESOLUCIÓN 652 DE 2012. Estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral en entidades

•RESOLUCIÓN 1356 de 2012. Modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.
Ampliación de los plazos de conformación.

•LEY 1566 DE 2012. Se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas

•LEY 1616 DE 2013. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones

- DECRETO 1477 DE 2014. Tabla de enfermedades Profesionales
- DECRETO 1072 DE 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- RESOLUCIÓN 2404 DE 2019. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

AÑO 2020

Como nuestro proyecto está enfocado al estudio de riesgo psicosocial en tiempos de pandemia **Covid 19**, es necesario conocer las medidas sanitarias que se han adoptado por el gobierno nacional mediante las siguientes resoluciones:

Ministerio de Salud y Protección Social establece:

[Resolución 385 de 2020](#); Declaración de EMERGENCIA SANITARIA, mod. 407 y 450

[Resolución 502 de 2020](#); Lineamientos prestación de servicios

[Resolución 666 de 2020](#); Protocolo general de Bioseguridad

[Resolución 1285 de 2020](#) Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles (CIIU 5511); alojamiento en aparta hoteles (CIIU 5512); alojamiento en centros vacacionales (CIIU 5513); alojamiento rural (CIIU 5514); otros tipos de alojamiento para visitantes (CIIU 5519); actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales (CIIU 5520); servicio por horas (CIIU 5530) y otros tipos de alojamiento n.c.p (CIIU 5590).

7. Diseño Metodológico

7.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto es un estudio de caso de tipo descriptivo, cualitativo, pues el objetivo es evaluar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de servicios generales, de la empresa GRUPO EULEN, por causa de la pandemia Covid-19. El análisis de la información es de tipo cuali-cuantitativa y se realiza desde la perspectiva de la triada metodológica, como lo denominan Vallejo y Finol (2009): “La triangulación en la investigación social presenta muchas ventajas porque el utilizar diferentes métodos, éstos actúan como filtros a través de los cuales se capta la realidad de modo selectivo...”.

Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurado. (Sampieri 2014)

Para abordar el estudio la propuesta de investigación es necesario tratar el fenómeno desde una triada metodológica que se sirva de diferentes fuentes de información para el análisis, desde donde se abarquen los aspectos subjetivos, objetivos y de correlación entre ellos

1. Aspectos objetivos, que están directamente relacionados con las condiciones de trabajo que rodean al trabajador a nivel intralaboral y a nivel extralaboral, así como las condiciones sociodemográficas.
2. Aspectos subjetivos, relacionados con identificar la percepción que el trabajador tiene sobre los factores de riesgo evaluados por los instrumentos.

- Los efectos posibles que la interacción entre los dos anteriores (objetivos y subjetivos) generan en la salud y el bienestar psicológico del trabajador.

7.2. Población

El servicio de aseo del GRUPO EULEN para establecimientos industriales y comerciales, tiene una planta de personal constituida por 1.200 trabajadores a nivel nacional, de los cuales el 89% son mujeres y el 11% son hombres, y cuyas edades oscilan entre los 18 y los 65 años. El personal de oficina está compuesto por un 37% de mujeres y el 63% de hombres, mientras que el personal externo es del 97% masculino y el 3% restante lo integra personal femenino.

7.3. Ficha Poblacional Grupo EULEN.

EMPRESA	GRUPO EULEN
ANTIGÜEDAD	18 años
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.200 personas
PORCENTAJE HOMBRES	11%
PORCENTAJE MUJERES	89%

7.4. Muestra

La muestra está compuesta por 21 personas del sexo femenino, entre los 18 y 50 años de edad, y fue elegida por su actividad común de trabajo, correspondiente a servicios generales y cuya denominación es operadoras de aseo, con funciones similares, y pertenecientes al departamento de Cundinamarca. La muestra fue elegida por

conveniencia, por la facilidad de aplicar la batería de riesgos psicosociales a las trabajadoras. Además, consideramos el estudio como una prueba piloto que sirva de eje, para el resto de la organización, en el resto del país.

MUESTRA ELEGIDA	21
SEXO	Femenino
EDAD	18 – 50 años
NIVEL EDUCATIVO	Bachillerato no culminado
ESTRATO	1-2
UBICACIÓN GEOGRÁFICA PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	21 sedes de CODENSA donde opera la empresa GRUPO EULEN.
TRABAJO ACTUAL	Labores de aseo en cada una de las sedes asignadas.
HORARIO DE TRABAJO	48 horas a la semana, L-S

Las trabajadoras están ubicadas en varios municipios del departamento de Cundinamarca, distribuidas de la siguiente forma:

Puntos CODENSA, Departamento de Cundinamarca.	
Planta Río Bogotá	Facatativá
El Charquito	La Vega

Mesitas	Villeta
La Guaca	Chocontá
La Mesa	Melgar
Fusagasugá	Girardot
Fusagasugá II	La Palma
Cáqueza	Ubaté
Choachí	Pacho
Chía	Paratebueno
Tocaima	

Fuente: Diseño propio

Cada una de las oficinas ubicadas en estos municipios, con atención al público, están constituidas por un personal promedio de 12 personas en oficina y 8 más que operan de manera externa de forma rotativa, en tareas de mantenimiento de redes.

En relación con cada oficina, no es viable tener más de una persona para labores de aseo. El tipo de contrato con la empresa GRUPO EULEN es a término indefinido, mientras las personas asignadas a CODENSA mantienen contratos similares con otras empresas contratistas de personal.

7.5. Instrumentos o Técnicas de Recolección.

Para la recolección de información subjetiva se aplicarán los siguientes instrumentos, de forma virtual con acompañamiento telefónico, que forman parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, del Ministerio de Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana del 2010, relacionados a continuación:

- ✓ Ficha técnica para identificar las características socio demográficas;
- ✓ Cuestionario para identificar factores de riesgo a nivel intralaboral (Forma A y B).
- ✓ Cuestionario para identificar factores de riesgo extra laboral.
- ✓ Cuestionario para identificar presencia de sintomatología asociada al estrés.

Adicionalmente, con el fin de contar con información objetiva, se podrá realizar un análisis ocupacional para determinar las características del grupo a evaluar; ésta información también se podrá recolectar a través del instrumento para recopilación de información, el cual es adaptado por Sierra y Devia (2011); de igual forma, para complementar la información, se podrá acceder a entrevistas aclaratorias, donde se establezcan los aspectos más relevantes del contexto, que sirvan para identificar los factores de riesgo y de protección con que cuenta la empresa y sobre los cuales se podrían generar propuestas de mejora.

7.6. Criterios Éticos

Este trabajo se desarrollará bajo lineamientos establecidos en el Código Deontológico Colombiano del Psicólogo y la Ley 1090 del 2006, en concordancia con lo establecido en la Resolución 2646 del 2008, sec.5, que señala: *“Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales estará sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los evaluadores deberemos garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.”*

El protocolo de seguridad será establecido como principio en la Ley 1090 de 2006, donde especifica que los psicólogos están en la obligación básica de respeto a la confidencialidad de la información obtenida y solo podrán revelar dicha información con el consentimiento de la persona.

Figura 12.
Parámetros del proyecto.

OBJETIVOS DEL PROYECTO		ASPECTOS POR CONSIDERAR PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO	MEDIOS O HERRAMIENTAS PARA LEVANTAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO
OBJETIVO GENERAL: Evaluar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de servicios generales de la empresa: Grupo EULEN, en tiempos de pandemia Covid-19, con el propósito de establecer diferentes estrategias que minimicen sus efectos.	OBJETIVO ESPECIFICO 1: Aplicar toda la batería de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de servicios generales de la empresa Grupo EULEN, en tiempos de la pandemia covid-19.	<ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de este proyecto será un estudio cualitativo de tipo descriptivo. • La investigación de caso se hará basándonos en un muestreo no probabilístico. 	Batería de Riesgo Psicosocial: Para nuestro caso utilizaremos la batería de riesgo Psicosocial expedida por el ministerio de protección social en el año 2018. Formulario Herramienta virtual: Nosotros realizaremos la aplicación de la batería de forma virtual por lo cual utilizaremos un software llamado Steel Colombia. Muestra Poblacional: Para delimitar el campo de aplicación de la batería, decidimos limitarlo a las empleadas de servicios generales que laboran en un área específica en las sedes operativas del grupo Enel-CODENSA.
	OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar los niveles de riesgo de los factores psicosociales evidenciados, junto con los efectos más comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizaremos la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales forma B. • Como implementación del uso de la tecnología y en vista de que nos encontramos en restricciones por la Emergencia Sanitaria Covid 19, se aplicara la encuesta de forma virtual. 	Software de Simulación: Este se utilizara para la tabulación de los datos recogidos. Análisis de Resultados: Con los resultados obtenidos podremos identificar el nivel de riesgo al que están expuestas las trabajadoras y con ayuda del marco teórico reseñado en este documento y las referencia bibliográficas nos basaremos para proponer soluciones que permitan una intervención prioritaria.
	OBJETIVO ESPECIFICO 3: Generar recomendaciones que permitan una intervención prioritaria, con los riesgos más altos	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de personal teniendo en cuenta el horario de trabajo y que cada uno se encuentra laborando en un municipio diferente de Cundinamarca. • Adquisición de herramienta tecnologica para diligenciar las encuestas (Software). 	Marco Legal: Para generar un documento de consulta y garantizar la calidad y veracidad de la información es necesario conocer la reglamentación vigente e informes del Ministerios de Protección Social, Ministerio del trabajo, Ministerio de Salud y FACECOLDA, de esta forma garantizar que estemos alineados con lo requerimientos que exige la ley. Marco Teórico: Con la información ya documentada y referenciada en esta propuesta, realizaremos la redacción del documento de consulta para cumplir con el objetivo planteado.

Fuente: Elaboración propia

8. Recolección y Procesamiento de Datos

8.1. La Recolección de Datos

La información para la elaboración del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial fue recolectada a través de la aplicación de los siguientes instrumentos de la batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, avalada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana:

- ✓ Ficha de datos Generales
- ✓ Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intra-laboral Forma B
- ✓ Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extra-laboral
- ✓ Cuestionario de Evaluación de Estrés Versión 3

8.2. Fase de Intervención

Al llevar a cabo el proceso, logramos identificar los riesgos psicosociales durante época de pandemia en la empresa EULEN, para así poder realizar unas recomendaciones con el fin de minimizar y/o controlar los riesgos psicosociales que nos arrojó los resultados de la aplicación de la batería. Para llevar a cabo este proceso fue necesario realizar las siguientes actividades:

I. Sensibilización

Desde la coordinación de servicios generales, y con la colaboración de uno de sus miembros principales.

II. Reserva de la información

Se nos pidió que la información obtenida por nosotros, estuviera en la más absoluta confidencialidad, por ser un ejercicio académico.

III. Consentimiento firmado

Dentro de las obligaciones legales, debíamos contar con el consentimiento de cada uno de los participantes.

IV. Aplicación de cuestionarios (individuales)

Se aplicaron mediante el envío de la información electrónica y el acompañamiento telefónico, para resolver dudas.

V. Informe de socialización

La información obtenida es el resultado del compromiso de las partes, cuyos resultados son del dominio académico y de la Coordinación del GRUPO EULEN.

9. Resultados

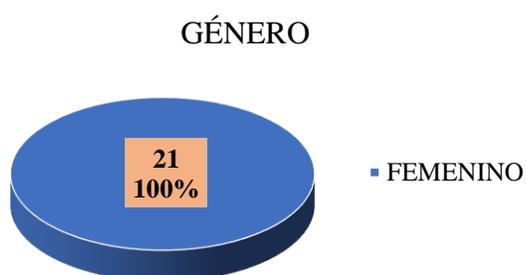
A continuación, se presentan los resultados obtenidos al aplicar la Batería de Riesgos Psicosociales a la muestra seleccionada:

9.1. Datos Sociodemográficos

Tabla 1.
Distribución de género. Fuente: Elaboración Propia.

<i>GÉNERO</i>	<i>FEMENINO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>FEMENINO</i>	21	100%

Grafica 1.
Genero. Fuente: Elaboración propia.

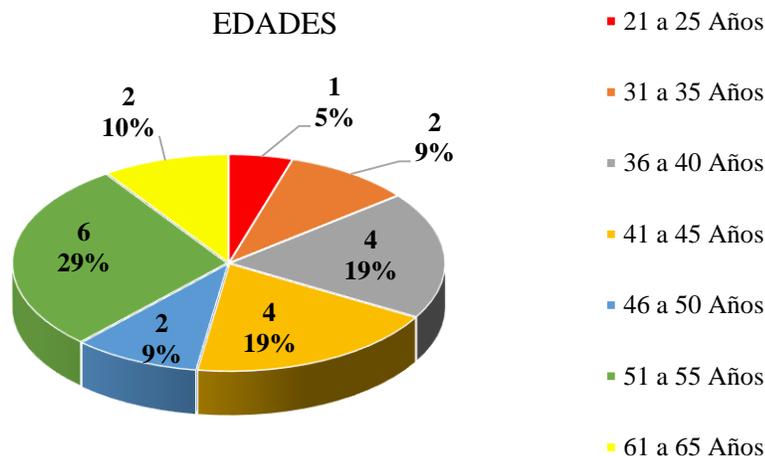


El 100% de la población es femenina, como podemos ver en la gráfica el total de la torta se ve representado en color azul.

Tabla 2.
Distribución por edad. Fuente: Elaboración Propia.

<i>EDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>21 a 25 Años</i>	1	4,76%
<i>31 a 35 Años</i>	2	9,52%
<i>36 a 40 Años</i>	4	19,05%
<i>41 a 45 Años</i>	4	19,05%
<i>46 a 50 Años</i>	2	9,52%
<i>51 a 55 Años</i>	6	28,57%
<i>61 a 65 Años</i>	2	9,52%

Grafica 2.
Edad. Fuente: Elaboración propia.

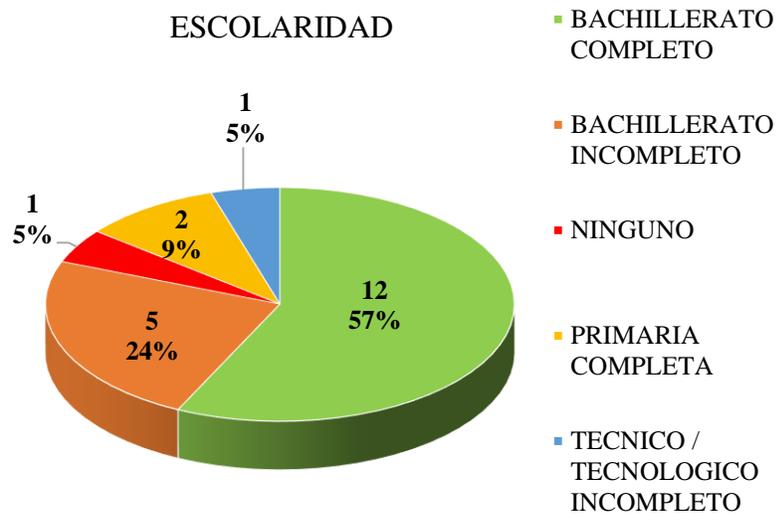


En la gráfica No 2 encontramos que el 29% de la población se encuentra en un rango entre los 51 a los 55 años siendo este el rango más alto, luego encontramos que el 19% de la población se encuentra en un rango entre 41 a 51 años, así mismo con el 19% de la población se encuentra entre los 36 a los 40 años, el 10% de la población se encuentra en un rango entre los 61 a 65 años, el 9% de la población se encuentra en un rango entre los 31 a 35 años, y otro 9% se encuentra en un rango entre los 46 a los 50 años, para finalizar el 5 % que equivale a una persona de las 21 que conforman la población se encuentra en un rango entre los 21 a los 25 años.

Tabla 3.
Distribución por escolaridad. Fuente: Elaboración Propia.

<i>ESCOLARIDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>BACHILLERATO COMPLETO</i>	<i>12</i>	<i>57,14%</i>
<i>BACHILLERATO INCOMPLETO</i>	<i>5</i>	<i>23,81%</i>
<i>NINGUNO</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>PRIMARIA COMPLETA</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>TÉCNICO / TECNOLÓGICO INCOMPLETO</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>

Grafica 3.
Escolaridad. Fuente: Elaboración propia.

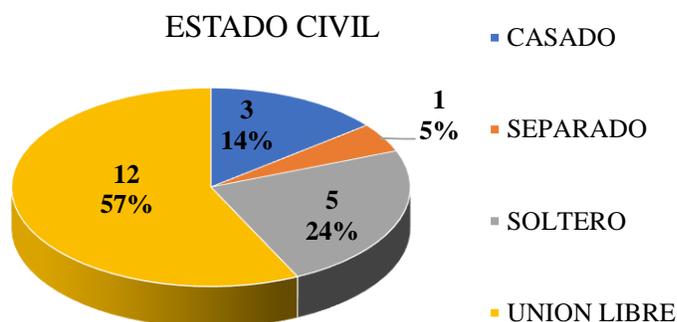


El nivel de escolaridad más frecuente que se puede encontrar en los trabajadores es la terminación de sus estudios como bachillerato con un 57 %, el 24% presentan un bachiller incompleto, el 9% de los encuestados tiene una primaria completa, el 5% un técnico o tecnólogo incompleto y el 5% restante no tiene estudio.

Tabla 4.
Distribución por estado civil. Fuente: Elaboración Propia.

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>CASADO</i>	<i>3</i>	<i>14,29%</i>
<i>SEPARADO</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>SOLTERO</i>	<i>5</i>	<i>23,81%</i>
<i>UNIÓN LIBRE</i>	<i>12</i>	<i>57,14%</i>

Grafica 4.
Estado Civil. Fuente: Elaboración propia.

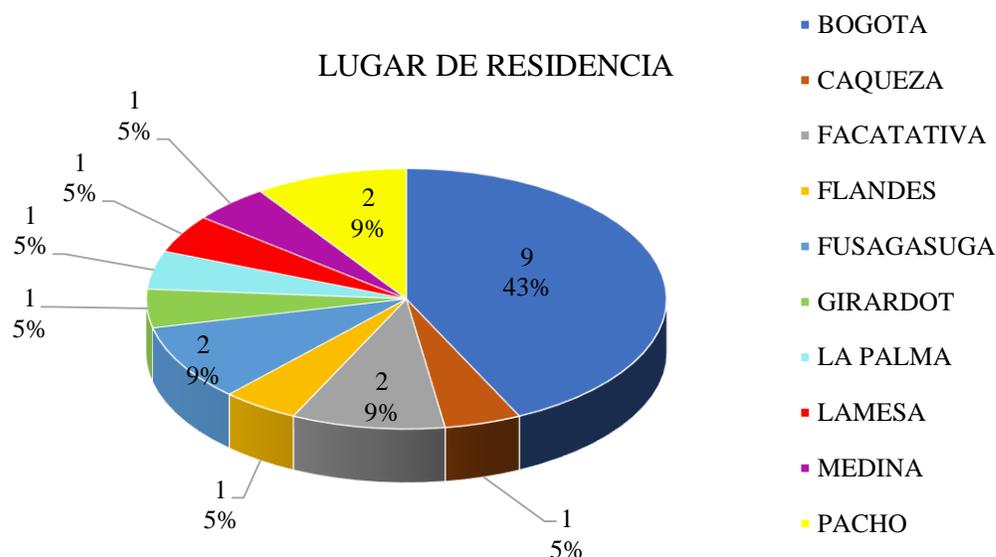


La población evaluada más frecuente es de 57% que corresponde a la población que vive en unión libre, luego encontramos al 24 % correspondiente a la población soltera, el 14% corresponde a la población casada y por último el 5% correspondiente a la población separada.

Tabla 5.
Distribución por residencia. Fuente: Elaboración Propia.

<i>LUGAR DE RESIDENCIA ACTUAL</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>BOGOTÁ</i>	<i>9</i>	<i>42,86%</i>
<i>CÁQUEZA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>FACATATIVÁ</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>FLANDES</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>FUSAGASUGÁ</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>GIRARDOT</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>LA PALMA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>LAMESA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>MEDINA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>PACHO</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>

Grafica 5.
Lugar de Residencia. Fuente: Elaboración propia.



En la gráfica anterior notamos que el porcentaje más alto equivalente al 43 % del total de la población se encuentra en Bogotá, luego encontramos con un 9% a tres municipios Facatativá, pacho y Fusagasugá, el resto de los municipios está representado con un 5% equivale a una persona residente por municipios en Cáqueza, Flandes, Girardot, La palma, La mesa y Medina.

Tabla 6.
Distribución por Tipo de Vivienda. Fuente: Elaboración Propia.

<i>TIPO DE VIVIENDA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>EN ARRIENDO</i>	10	47,62%
<i>FAMILIAR</i>	2	9,52%
<i>PROPIA</i>	9	42,86%

Grafica 6.
Tipo de Vivienda. Fuente: Elaboración propia.

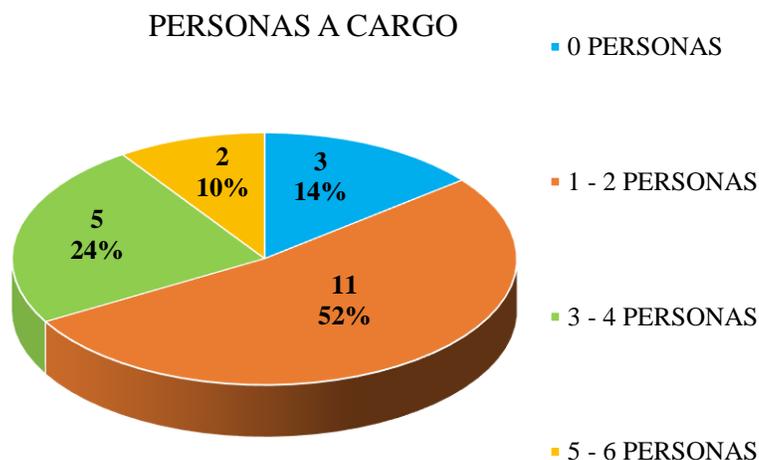


En la gráfica anterior se identifica que el 48% de la población vive en arriendo, mientras que el 43% tiene casa propia y el 9% restante vive en casa familiar.

Tabla 7.
Distribución persona a cargo. Fuente: Elaboración Propia.

<i>PERSONAS A CARGO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>0 PERSONAS</i>	<i>3</i>	<i>14,29%</i>
<i>1 - 2 PERSONAS</i>	<i>11</i>	<i>52,38%</i>
<i>3 - 4 PERSONAS</i>	<i>5</i>	<i>23,81%</i>
<i>5 - 6 PERSONAS</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>

Grafica 7.
Personas a cargo. Fuente: Elaboración propia.

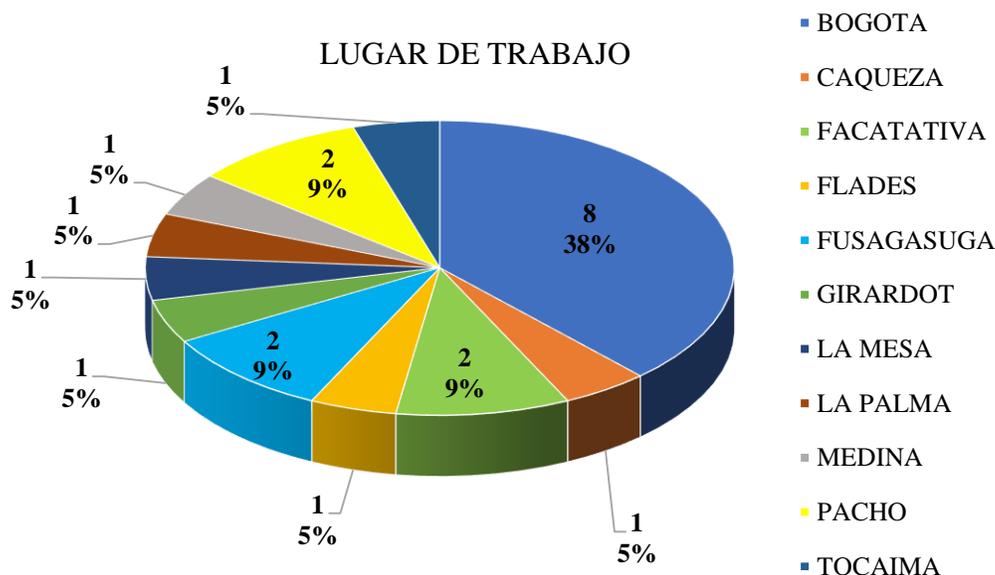


En la grafica anterior podemos observar que 11 de las 21 personas evaluadas tienen entre 1 y 2 personas a cargo en el hogar, es decir el 52% de la muestra, el 24% corresponde a 5 persona que tienen a cargo entre 3 y cuatro personas, el 14% no tienen personas a cargo y el 10% tienen a cargo entre 5 a 6 personas.

Tabla 8.
Distribución Municipio donde Trabaja. Fuente: Elaboración Propia.

<i>MUNICIPIO DONDE TRABAJA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>BOGOTÁ</i>	<i>8</i>	<i>38,10%</i>
<i>CÁQUEZA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>FACATATIVÁ</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>FLANDES</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>FUSAGASUGÁ</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>GIRARDOT</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>LA MESA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>LA PALMA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>MEDINA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>
<i>PACHO</i>	<i>2</i>	<i>9,52%</i>
<i>TOCAIMA</i>	<i>1</i>	<i>4,76%</i>

Grafica 8.
Municipio de trabajo. Fuente: Elaboración propia.



En la gráfica anterior observamos que el porcentaje más alto equivalente al 38 % del total de la población tiene su lugar de trabajo en Bogotá es decir 8 personas, luego encontramos con un 9% a tres municipios Facatativá, pacho y Fusagasugá equivalente a 2 personas por municipio, el resto de los municipios está representado con un 5% equivale a una persona por municipios en Cáqueza, Flandes, Girardot, La palma, La mesa, Tocaima y Medina

Tabla 9.
Distribución horas de Trabajo. Fuente: Elaboración Propia.

<i>HORAS DE TRABAJO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
8 Horas	21	100%

En la tabla anterior observamos que 100% del personal femenino de EULEN oficinas Cundinamarca trabajan 8 horas al día de lunes a viernes.

Tabla 10.
Distribución pago salarial. Fuente: Elaboración Propia.

<i>PAGO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SALARIAL</i>		
<i>FIJO</i>	<i>21</i>	<i>100%</i>

En esta Tabla observamos que el 100% de la población evaluada equivalente a 21 personas, tiene un salario fijo mensual.

Tabla 11.
Distribución tipo de contrato. Fuente: Elaboración Propia.

<i>TIPO DE CONTRATO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>TEMPORAL DE UN AÑO O MAS</i>	<i>21</i>	<i>100%</i>

En esta tabla observamos que el 100% de la población evaluada equivalente a 21 personas, tiene un contrato de trabajo a término fijo el cual se renueva cada año.

Análisis de Resultados

Escala de medición

Para la correcta interpretación de los datos, los niveles de riesgo se establecieron siguiendo la escala señalada en los manuales de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgos, del Ministerio de protección Social y la Universidad Javeriana, de la siguiente forma:

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

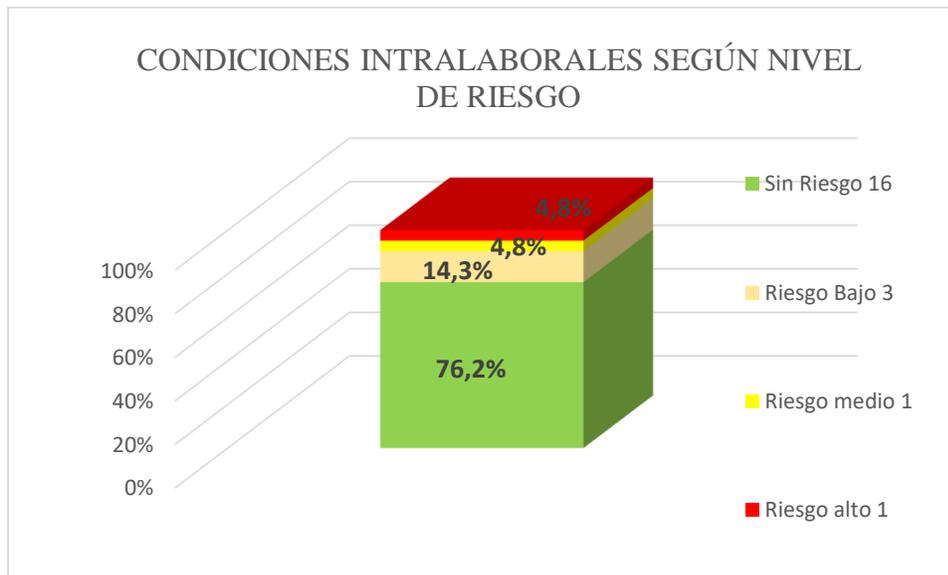
9.2. Resultados Condiciones Intralaborales.

Tabla 12.

Distribución tipo de contrato. Fuente: Elaboración propia.

Encuesta	Sin Riesgo			riesgo Bajo			Riesgo medio			Riesgo alto		
	Total	Personas en riesgo	%	Total	Personas en riesgo	%	Total	Personas en riesgo	%	Total	Personas en riesgo	%
Forma B	21	16	76,2	21	3	14,3	21	1	4,8	21	1	4,8
Total, Riesgo Laboral	21	16	76,2	21	3	14,3	21	1	4,8	21	1	4,8

Grafica 9.
Condiciones intralaborales según nivel de riesgo. Fuente: Elaboración propia.

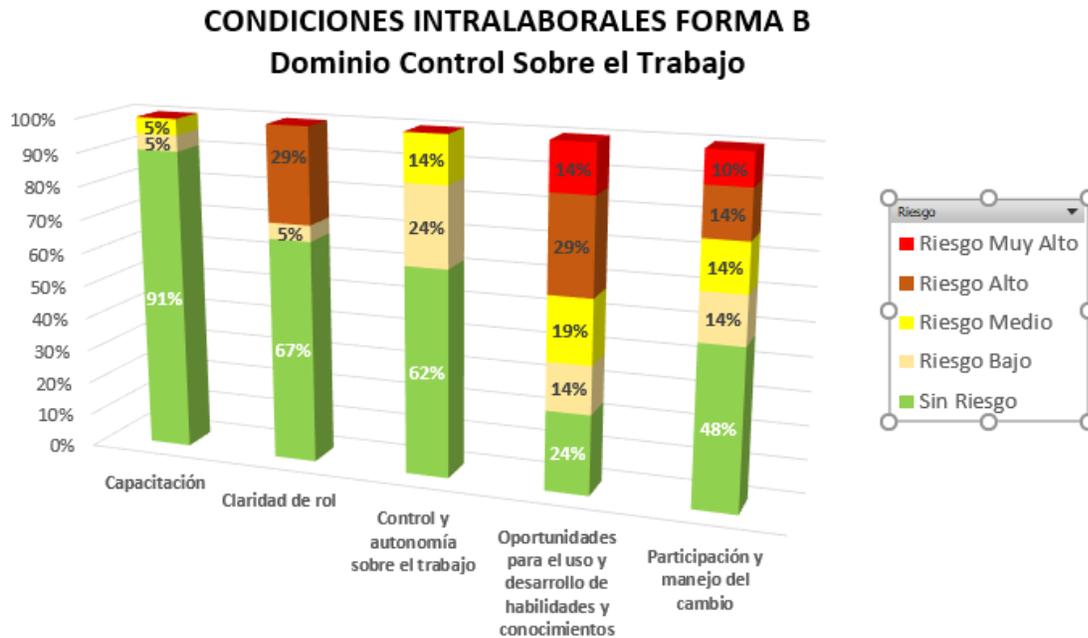


En esta gráfica se observa que 19 personas que representan El 95.3 % de la población no presenta riesgo Psicosocial intralaboral, solo una persona presenta riesgo alto la cual debe ser tomada en cuenta para ingresar a los sistemas de vigilancia. No obstante, en términos generales este grupo, dentro de las condiciones intralaborales se considera con un nivel bajo indicando excelentes condiciones psicosociales asociadas al trabajo.

Resultados Condiciones Intralaborales por Dominios.

Grafica 10.

Condiciones intralaborales según nivel de riesgo. Fuente: Elaboración propia.



Capacitación: hace referencia a la formación y entrenamiento que recibe el trabajador relacionado con las funciones del cargo. Ningún trabajador refleja riesgo alto o muy alto, percibiendo que todos cuentan con el nivel de formación y entrenamiento suficiente o adecuado.

Claridad del rol: hace referencia a la especificidad del rol desempeñado por el trabajador teniendo en cuenta la información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene su cargo en la organización. El 29% de los trabajadores presentan riesgo muy alto, percibiendo que no tienen información pertinente sobre las expectativas de las labores que realizan.

Se recomienda capacitar al personal estableciendo el alcance de sus funciones con relación a los cambios generados el último año, producto de la pandemia (Covid 19).

Control y autonomía del trabajo: Los resultados demuestran que ningún trabajador refleja riesgo alto o muy alto, esto indica que la mayoría de la población considera que tiene control y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden en que desarrolla sus funciones.

Oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos: esta dimensión evalúa la percepción del trabajador en cuanto a la posibilidad de adquirir aplicar o desarrollar sus conocimientos y habilidades en el desempeño de las funciones del cargo. **El 43 %** de los trabajadores presenta riesgo alto y muy alto, está directamente relacionado con la poca posibilidad de desarrollar competencias laborales en cuanto habilidades y conocimientos en las funciones cotidianas.

Se recomienda el desarrollo de un programa de competencias de certificación laboral en compañía del SENA con ello lograr certificar las actividades que desarrollan las trabajadoras.

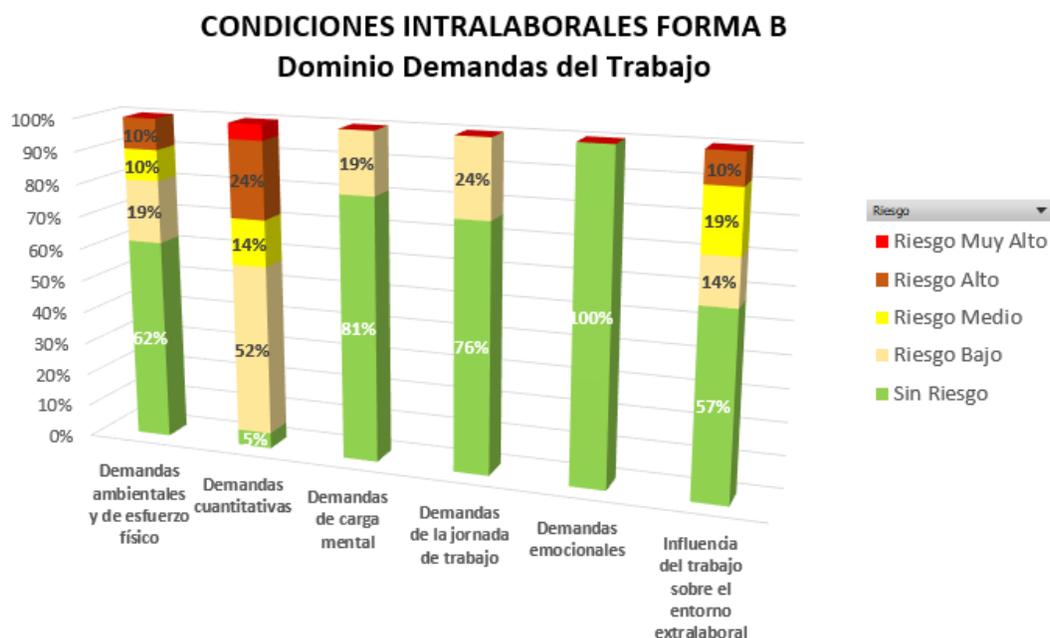
Participación y manejo del cambio: esta dimensión se refiere a la información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio que debe manejar el trabajador para generar un afrontamiento adecuado. El 23.5% de los trabajadores muestran riesgo alto y muy alto. Evidenciando falta de involucramiento en los procesos relacionados con sus labores.

Mediante la aplicación de encuestas se recomienda promover la participación activa del personal, para obtener ideas, sugerencias y mejores prácticas de las empleadas que permitan implementar cambios y mejoras dentro de los procesos donde ellas interactúan diariamente.

En promedio esas 5 dimensiones están mostrando que un 58% no presenta riesgo sin embargo, hay 2 dimensiones puntuales que se encuentran en riesgo muy alto que es importante revisar, las cuales son oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades, conocimientos, participación y manejo del cambio, es posible que ellas no las dejan participar mucho para cambiar el esquema de trabajo entonces es necesario involucrarlas más en actividades que puedan desarrollar más su competencia técnica o su habilidad para tener un mejor desempeño,

En la parte de riesgo alto hay 3 dimensiones importantes se sigue viendo el tema de participación del cambio y un tema de oportunidades y claridad del roll, es importante partir de las fortalezas para poder trabajar las debilidades, encontramos que el 100% tiene buena formación y entrenamiento, para lo cual es importante indagar porque hay un 29 % de empleadas que no ha entendido su roll, puede ser que estas tengan relación con la edad o la antigüedad de las mismas.

Grafica 11.
Condiciones intralaborales dominio demandas de trabajo. Fuente: Elaboración propia.



Demandas ambientales y de esfuerzo físico: hace referencia a la exigencia de esfuerzo físico y a las condiciones ambientales en las que se desarrolla la labor. El 9.5% trabajadores presentan riesgo alto, percibiendo que el desarrollo de su labor se requiere excesivo esfuerzo físico o presentan percepción desfavorable hacia las condiciones del entorno donde ejecutan sus funciones.

Se recomienda hacer un estudio de carga postural de las actividades que están desarrollando las empleadas y un estudio de ambiente de trabajo en términos de iluminación, temperatura y acceso, para poder saber si es necesario implementar cambios estructurales encaminados al mejoramiento de las condiciones de higiene en el trabajo.

Demandas cuantitativas: hace referencia a la percepción del trabajador acerca de la consistencia entre la cantidad de trabajo y el tiempo que se dispone para ejecutarlo, teniendo en cuenta el manejo de pausas y el ritmo apropiado de trabajo, así como el empleo de tiempo extra laboral para el cumplimiento de metas. El 28% de los trabajadores presentan riesgo alto y muy alto.

Se recomienda al grupo EULEN manejar la flexibilidad de horarios de acuerdo a la carga laboral actual, teniendo en cuenta la disminución de presencia del personal administrativo y clientes del grupo ENEL – CODENSA

Demandas de carga mental: Ningún trabajador presenta riesgo alto o muy alto, considerando que en el desarrollo de su labor no tiene altos niveles de exigencia cuanto a: atención, concentración, memoria, precisión y en general de esfuerzo mental para el cabal cumplimiento de sus funciones.

Demandas de la jornada de trabajo: Ningún trabajador presenta riesgo muy alto, considerando que no tienen alta exigencia de tiempo laboral en términos de duración y horario de la jornada.

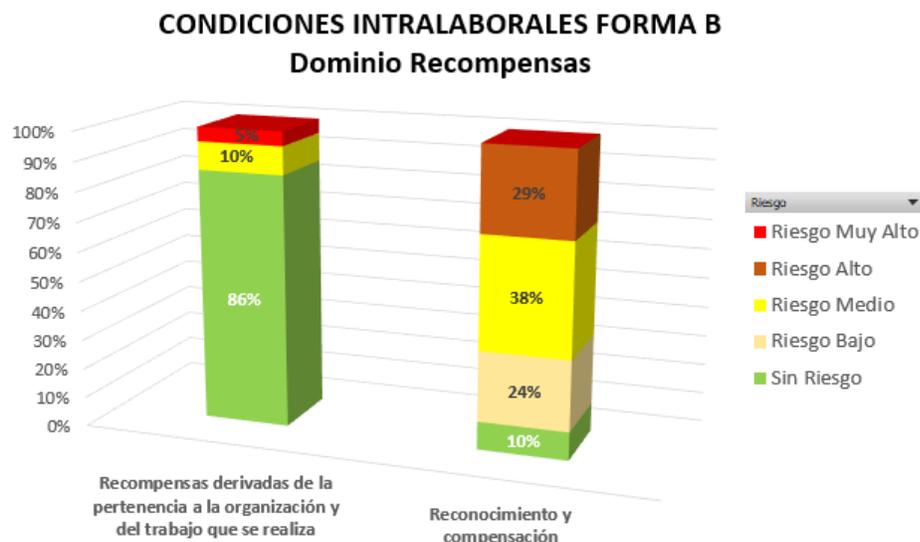
Demandas emocionales: Ningún trabajador presenta riesgo alto o muy alto, mostrando que en el ejercicio de su trabajo no se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas o de sus líderes.

Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral: en esta dimensión se evalúa la percepción de los trabajadores acerca de la forma en que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo pueden estar afectando negativamente sus vidas personales y familiares. El 10 % de los trabajadores presentan riesgo alto.

Siendo consecuentes con las recomendaciones anteriores estas mismas nos llevarán a generar una solución para mejorar el porcentaje de riesgo alto que presenta esta dimensión.

Grafica 12.

Condiciones intralaborales dominio recompensa. Fuente: Elaboración propia.



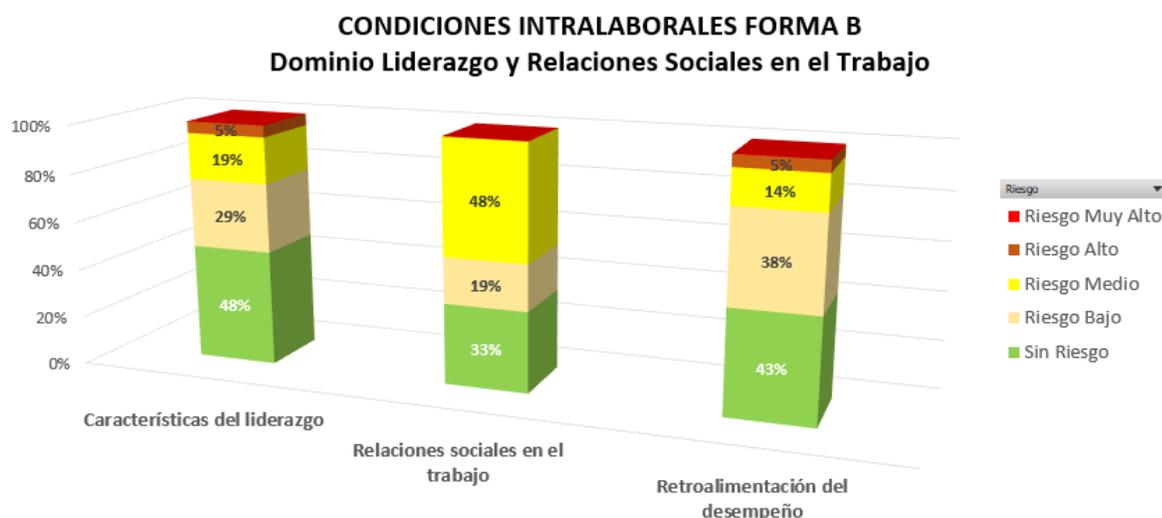
Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización: Hace referencia al reconocimiento tangible e intangible, que permite al trabajador generar sentido de pertenencia y motivación hacia la labor que realiza dentro de la organización a la cual el 4.7 % presentan riesgo muy alto. La mayoría de la población evaluada refiere sentido de pertenencia hacia la empresa.

Reconocimiento y compensación: Se refiere a la remuneración y reconocimiento por la labor que realiza el trabajador, lo cual se establece bajo el esquema de proporcionalidad labor – recompensa. El 28.5% de las trabajadoras presenta riesgo alto. En conclusión en el dominio recompensas la mayoría de trabajadoras no se presenta riesgo significativo lo que indica que las estrategias de reconocimiento, compensación y remuneración empleadas por la empresa, son percibidas favorablemente por un porcentaje importante de trabajadores, generando sentido de

pertenencia y motivación hacia la labor que ejecutan, no obstante, es uno de los aspectos donde se pueden desarrollar mejoras como implementación de Bonos por cumplimiento o implementación de remuneración emocional.

Se recomienda al grupo EULEN reforzar la motivación mediante el reconocimiento de las “mejores prácticas”, “el empleado del mes”, ya que este tipo de actividades se valora mucho y se refleja en la parte emocional, lo que genera que las trabajadoras se comprometan más con su cargo y sean más felices y adquieran más sentido de pertenencia con la organización

Grafica 13.
Condiciones intralaborales dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Fuente: Elaboración propia.



En la evaluación de este dominio, se tuvo en cuenta las tres dimensiones ilustradas en la gráfica, encontrando los siguientes niveles de riesgo así:

Características del liderazgo: El 4.7 % de los trabajadores presentan riesgo alto o muy alto, encontrándose insatisfacción con la gestión de los jefes inmediatos relacionada con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos,

participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación. El 76.1% está conforme con el estilo de liderazgo de su jefe inmediato.

Relaciones sociales en el trabajo: ningún trabajador refleja riesgo alto o muy alto, revelando una percepción favorable hacia la interacción y comunicación en el ambiente laboral.

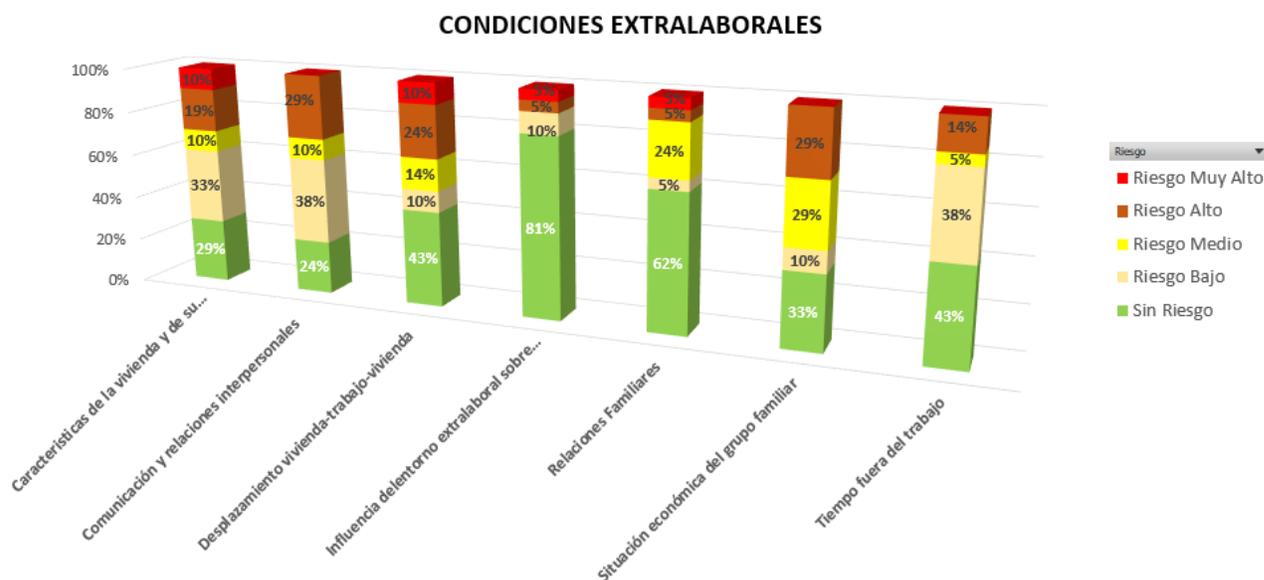
Retroalimentación del desempeño: El 5 % de los trabajadores presenta riesgo alto, y esto indica que la mayoría de la población está satisfecha con las estrategias de evaluación empleadas en su trabajo, teniendo en cuenta retroalimentación formal (formatos estandarizados) y/o retroalimentación informal (comunicación cotidiana).

En conclusión, en el dominio liderazgo y relaciones sociales, NO se evidencia riesgo significativo en ninguna dimensión evaluada, esto indica que los trabajadores perciben favorablemente la interacción social en la empresa entre pares y entre los diversos niveles jerárquicos.

9.3. Resultado de Condiciones Extralaborales.

Grafica 14.

Resultados Condiciones Extralaborales Fuente: Elaboración propia.



En la evaluación de este dominio, se tuvo en cuenta 7 dimensiones ilustradas en la gráfica, encontrando los siguientes niveles de riesgo:

Características de la vivienda y su entorno: hace referencia a las características de la vivienda y el entorno de la misma que puedan afectar el descanso y la comodidad del trabajador y su grupo familiar. Aquí se tiene en cuenta la percepción de seguridad y tranquilidad del entorno donde habita. El 29 % de los trabajadores presentan riesgo alto y muy alto.

Se recomienda promover programas de bienestar en asocio con las cajas de compensación familiar, las cuales permitan obtener información de todos sus programas de calidad de vida, incluyendo los diferentes subsidios de vivienda y que de esta forma las trabajadoras puedan acceder a la compra de su vivienda propia, tengan mejores oportunidades de recreación y estudio.

Se recomienda una capacitación en riesgo público con el fin de generar herramientas que permitan la prevención de hurtos, asonadas y accidentes viales, buscando así mejorar la percepción de seguridad con relación al entorno de la vivienda.

Comunicación y relaciones interpersonales: en esta dimensión se evalúa el manejo e interacción de las redes sociales del trabajador, fuera del ambiente laboral, teniendo en cuenta pertenencia o uso de entidades comunitarias, educativas, de salud, entre otras. El 29 % de los trabajadores presentan riesgo alto.

Se recomienda al grupo EULEN generar una línea de apoyo emocional que tenga contacto periódico para los empleados que lo requieran o que se hayan visto expuesto a situaciones de tensión, buscando fortalecer y afianzar las relaciones interpersonales

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: esta dimensión tiene que ver con las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. El 34 % de los trabajadores presentan riesgo alto y muy alto, refiriendo dificultades en el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. Aspecto que se debe observar e intervenir oportunamente ya que puede afectar directamente el rendimiento y productividad del trabajador y en general su calidad de vida familiar y laboral.

Se recomienda a la compañía implementar un transporte institucional cuyo objetivo es disminuir el tiempo de desplazamiento entre la casa – trabajo – casa y poder disminuir los riesgos al contagio de Covid 19, esto ayuda a que las personas se sientan más cómodas, dando como resultado final la disminución del riesgo.

Se recomienda una capacitación en riesgo público con el fin de generar herramientas que permitan la prevención de hurtos, asonadas y accidentes viales, buscando así mejorar la percepción de seguridad con relación al entorno de la vivienda.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: en esta dimensión se tiene en cuenta las situaciones de la vida familiar o personal que puedan afectar el bienestar del trabajador, su rendimiento o sus relaciones con otras personas en el medio laboral. El 10 % de los trabajadores presentan riesgo alto o muy alto, revelando que algunas condiciones personales pueden alterar el desempeño de sus funciones laborales.

Relaciones familiares: hace referencia a los estilos de comunicación y redes de apoyo familiar. El 9.7 % de los trabajadores presenta riesgo alto y muy alto, mostrando alteraciones en la interacción familiar. Esta dimensión no representa un riesgo significativo teniendo en cuenta la totalidad de la población evaluada.

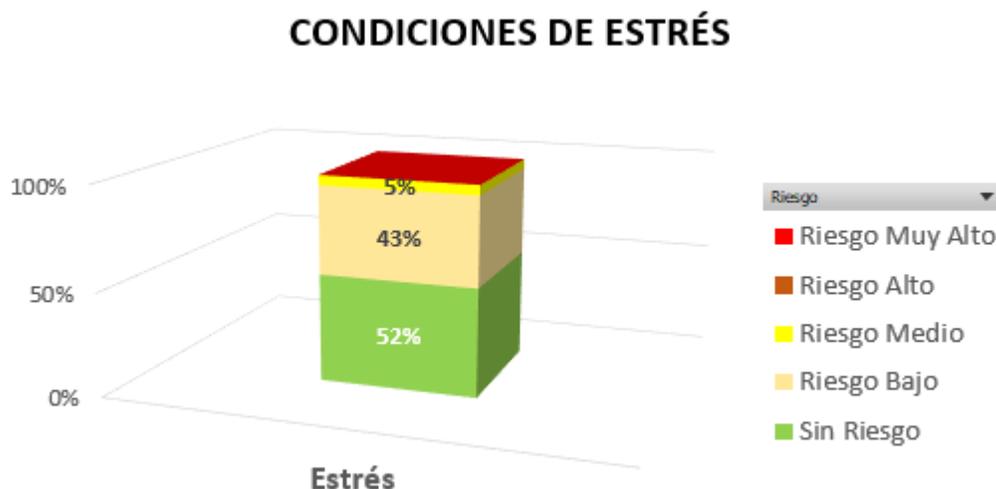
Situación económica: esta dimensión se refiere al manejo del dinero y en general de los recursos económicos del núcleo familiar trabajador, así como las fuentes de apoyo y soporte que posea relacionados con este tema. El 29 % de los trabajadores presentan riesgo alto.

Se recomienda desarrollar un taller que brinde herramientas financieras básicas, para un mejor manejo de las finanzas del grupo familiar.

Tiempo fuera del trabajo: El 14.2% de los trabajadores presenta riesgo alto, mostrando que NO utilizan el tiempo fuera del trabajo en actividades que facilitan el descanso y la recuperación del organismo, lo cual se puede convertir en un riesgo importante para la salud.

9.4. Resultado de Evaluación de Estrés.

Grafica 14.
Resultados. Condiciones de estrés. Fuente: Elaboración propia.



De acuerdo a la gráfica anterior se encuentran que ningún trabajador presenta nivel de riesgo alto o muy alto de estrés; es decir el 100% de los empleados no presentan síntomas fisiológicos o emocionales propios de esta condición, o sus patologías derivadas, por lo tanto, no se encuentran efectos sobre la salud de las empleadas ya que el riesgo Psicosocial es muy bajo en la mayoría de las dimensiones de la batería de riesgo psicosocial.

10. Conclusiones y Recomendaciones

10.1 Conclusiones

1. Se aplicó de manera conveniente y de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de la Protección Social, la Batería de Riesgos Psicosociales (intra, extra y estrés) a las 21 trabajadoras de servicios generales de la empresa GRUPO EULEN, bajo la modalidad virtual, haciendo uso de TIC, con acompañamiento telefónico, para determinar los niveles de riesgos psicosociales durante este tiempo de pandemia.
2. Se analizaron los niveles de riesgo psicosocial obtenidos en la aplicación de la batería donde se encontraron cinco dimensiones con niveles altos y muy alto en los factores intralaborales. Para los factores extralaborales se encontraron seis dimensiones con riesgo alto y muy alto. Para los factores de estrés se encontró que ningún trabajador presenta nivel de riesgo alto o muy alto; es decir el 100% de los empleados no presentan síntomas fisiológicos o emocionales propios de esta condición, o sus patologías derivadas, por lo tanto, no se encuentran efectos sobre la salud de las empleadas.
3. Para los factores intralaborales se generaron siete recomendaciones una para cada dimensión donde se evidencio riesgo alto o muy alto. Para los factores extralaborales se generaron seis recomendaciones una para cada dimensión donde se evidencio riesgo alto o muy alto. Para los factores de estrés no se encontró riesgo alto o muy alto por lo cual no se generó ninguna recomendación.

4. Una buena administración, políticas de gestión y un buen sistema de seguridad y salud en el trabajo pueden minimizar los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores tal y como se evidencio en este estudio, que demostró que a pesar de estar viviendo en tiempos de pandemia donde puede haber mayor exposición de los diferentes riesgos Psicosociales, se mantuvieron bajos niveles de riesgo, esto gracias al buen liderazgo empresarial orientado a generar buenas condiciones de protección para sus empleados como la estabilidad laboral y condiciones de seguridad física, bajo protocolos de protección.

El manejo dado por la empresa EULEN puede verse como un caso de éxito para replicar en otras empresas del sector.

5. Consideramos importante que el Ministerio de trabajo y la Universidad Javeriana, realicen una modificación, o creen un anexo para evaluar riesgos específicos en tiempos de pandemia, ya que la actual encuesta de riesgo psicosocial no contempla gran parte de las variables que pueden afectar a los empleados en las condiciones actuales de emergencia sanitaria.

10.2 Recomendaciones

1. Consideramos importante que este tipo de estudios se mantengan durante la pandemia y en diferentes escenarios sociales, con el objetivo de que se creen protocolos y estándares que permitan mitigar los riesgos psicosociales, realizando seguimientos permanentes que favorezcan el diagnóstico, la intervención y el seguimiento de los casos más relevantes. Eso incluiría que la misma academia proponga metodologías a los entes gubernamentales, que puedan ser implementadas en los instrumentos de medición de factores de riesgo psicosocial, para épocas de pandemia en el futuro.
2. Que, ante los buenos resultados obtenidos en los factores de riesgo psicosocial, donde los niveles son más estables, se mantengan las normas de seguridad y protocolos que seguirán estimulando el desempeño de las trabajadoras actuales, realizando una monitorización permanente, para garantizar la continuidad de los buenos resultados.
3. Que las empresas mantengan los controles asociados a los riesgos intralaborales, bajo las normativas del decreto 1072 de 2015 del Ministerio de la Protección Social para disminuir los niveles de riesgo que se puedan presentar.

11. Bibliografía

Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Telos*, 11(3), 367-385. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312516006>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2014). “Segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (esener-2)”. Encuesta. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/surveys-andstatistics-osh/esener>

Andrade, V. & Gómez, I. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.

Cox T, Griffiths A. The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. En Wilson JR, Corlett N, eds., *Evaluation of human work* (pp. 553-571). London: CRC Press; 2005.

DANE -Datos estadísticos del sector del servicio temporal en Colombia año 2012. (s.f.)

Escobar, Franklin. (2020), *Consecuencias de la pandemia Covid-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

European Agency for Safety and Health and Work. The occupational safety and health of cleaning workers. (2009). www.osha.europa.eu. Recuperado el 20 de abril de 2018, de

https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature_reviews/cleaning_workers_and_OSH

EU-OSHA -The European Agency for Safety and Health at Work. The occupational health and safety of cleaning workers. Official Publications of the European Communities, 2009.

Disponible en: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature_reviews/cleaning_workers_and_OSH.

EU-OSHA -The European Agency for Safety and Health at Work. Preventing harm to cleaning workers, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2008.

Disponible en:

<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TEWE09006ENC/view?searchterm=>

FASECOLDA. (enero de 2016). Datos de Riesgos Laborales. Recuperado el 10 de febrero de 2016, de www.fasecolda.com

Gómez, I. (2008). Estrategias de intervención eficaces para la prevención y manejo del estrés laboral. (Manuscrito no publicado). Universidad del Valle, Cali.

<https://consultorsalud.com/wp-content/uploads/2019/09/Resolucion-2404-de-2019-Adopcion-bateria-riesgo-psicosocial-guia-y-protocolos.pdf>

<https://bogota.gov.co/reactivacion-economica/>

<https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento->

laboral#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20tambi%C3%A9n,de%20motivaci%C3%B3n%20absoluta%2C%20entre%20otros.

Krause N, Rugulies R, Maslach C. Effort-reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. Am J Ind Med 2010;53(4):372-86.

Leka S, Griffiths A, Cox T. Work organization and stress. Geneva: World Health Organization; 2003.

Lundberg H, Karlsson JC. Under the clean surface: Working as a hotel attendant. Work Employ Soc 2011;25(1):141-8.

Mincit, (2020) Medidas para mitigar el impacto del covid-19. Recuperado de:

<https://www.mincit.gov.co/prensa/medidas-para-mitigar-impacto-del-covid-19/como-enfrentar-el-covid-19/recomendaciones-para-empresas>, Colombia.

Mintrabajo (2020), **Circular 0017 del 24 de febrero del 2020. Mayo. Recuperado de:**

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0017.pdf/05096a91-e470-e980-2ad9-775e8419d6b1?t=1582647828087>

Ministerio de la Protección Social, Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. (2007). www.ois.org. Recuperado el 10 de abril de 2018, de http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2002) Seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/globaltopics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud - OMS.(2009) Factores de riesgo. Recuperado de http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2009/health_risks_report_20091027/es/.

OIT, (2017) Boletín Internacional de Investigación Sindical, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. ISSN 2076-9865

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2020) Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf

OIT. Salud y Seguridad en el Trabajo desde la perspectiva de género. (2011). www.ilo.org. Recuperado el 20 de abril de 2018, de http://www.ilo.org/safework/info/instr/WCMS_329170/lang--es/index.htm

OMS (2020) Consideraciones relativas a los ajustes de las medidas de salud pública y sociales en el contexto de la COVID19 (Orientaciones provisionales, 16 de abril de 2020) (OMS 2020).

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331970/WHO-2019-nCoV-](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331970/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.1-spa.pdf)

[Adjusting_PH_measures-2020.1-spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331970/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.1-spa.pdf)

OMS (2020), Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331937/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.2-eng.pdf>

Rentería, E. (Eds.), Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás-Universidad del Valle. 477-507

Sauter, Steven; Hurrell, Joseph; Murphy, Lawrence; Levi, Lennart.(2012), Factores Psicosociales. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2012. p. 34.2-34.3. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

Sierra, Y., Rodríguez, J. & Guecha, J. (2009). Diseño de un programa de prevención de factores de riesgo psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario. En Aguilar, M. C. España.

Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá, Facultad de Enfermería, Posgrados Interdisciplinarios en Salud y Seguridad en el Trabajo. (2015). Bogotá, Colombia

Vargas, Antonio. (2020) **Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China.** *Recuperado de* <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.

Vallejo y Finol,(2006) La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/download/84/4001?inline=1>