

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTAR INNOVACIÓN SAS, CON EL FIN DE
PROPONER ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN Y PREVENCIÓN.

MILENA CUCUNUBÁ CORREA

GLORIA NELSY RUÍZ NIÑO

CRISTIAN CAMILO SILVA GARCÍA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y

SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

2020

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTAR INNOVACIÓN SAS, CON EL FIN DE
PROPONER ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN Y PREVENCIÓN.

MILENA CUCUNUBÁ CORREA

GLORIA NELSY RUÍZ NIÑO

CRISTIAN CAMILO SILVA GARCÍA

DIRECTOR(A): GINA LORENA CORREDOR RUEDA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y

SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

2020

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo primero a Dios, por sostenernos en el camino, fortaleciendo nuestras capacidades, las cuales nos permitieron superar obstáculos para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

A nuestras familias, en especial a nuestros padres, quienes siempre nos acompañan, por los valores y principios impartidos que han fundamentado nuestras vidas y nos han hecho ser las personas que somos.

A nuestros amigos, compañeros y a cada una de esas personas que estuvieron presentes de forma directa o indirecta, porque su apoyo nos ayudó en la adquisición de nuevos conocimientos, que nos abrirán las puertas hacia mayores y mejores oportunidades.

AGRADECIMIENTOS

A la corporación Universitaria Minuto de Dios, por ofrecer educación de alta calidad, formando profesionales competentes y con responsabilidad social.

A la docente, Gina Lorena Corredor Rueda por los conocimientos impartidos y su orientación en el desarrollo del proyecto de grado.

A la Empresa Gestar Innovación SAS, por el apoyo en la ejecución del proyecto.

CONTENIDO

Resumen ejecutivo	8
Introducción	9
1. Problema	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Pregunta problema	13
2. Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos	15
3. Justificación	16
3.1 Delimitación	17
4. Marco de referencia	18
4.1 Marco teórico	18
4.2 Marco conceptual	25
4.3 Marco legal	28
4.4 Marco contextual	32
5. Metodología	35
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	35
5.2 Población y muestra	35
5.3 Instrumentos	35
6. Resultados	38
7. Conclusiones	75
8. Recomendaciones	77
9. Referencias bibliográficas	78

Lista de Tablas

Tabla 1. Cumplimiento en calidad	12
Tabla 2. Nivel académico de los colaboradores de Gestar Innovación SAS	33
Tabla 3. Herramientas para el cumplimiento de objetivos	37
Tabla 4. Interpretación del riesgo	46
Tabla 5. Estimación del riesgo por dimensión – factores extralaborales Forma A	49
Tabla 6. Estimación del riesgo por dimensión – factores extralaborales Forma B	53
Tabla 7. Liderazgo y relaciones sociales Forma A y Forma B	56
Tabla 8. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma A	57
Tabla 9. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma B	58
Tabla 10. Control sobre el trabajo Forma A	60
Tabla 11. Control sobre el trabajo Forma B	61
Tabla 12. Demanda del trabajo	62
Tabla 13. Demandas del trabajo Forma A	63
Tabla 14. Demandas del trabajo Forma B	66
Tabla 15. Recompensas	68
Tabla 16. Recompensas Forma A	68
Tabla 17. Recompensas Forma B	69
Tabla 18. Estrés	71

Lista de Gráficos

Grafica 1. Género	38
Grafica 2. Edad	39
Grafica 3. Estado Civil	40
Grafica 4. Nivel de estudios	40
Grafica 5. Estrato sociodemográfico	41
Grafico 6. Tipo de vivienda	42
Grafico 7. Personas a cargo	43
Grafica 8. Antigüedad en la empresa	44
Grafico 9. Nivel jerárquico	44
Grafico 10. Tipo de contrato	45
Grafico 11. Tipo de salario	45
Grafica 12. Factor intralaboral Forma A	47
Grafica 13. Factores de riesgos extralaborales Forma A	48
Grafica 14. Factores de intralaboral general Forma B	52
Grafica 15. Factor extralaboral general Forma B	53
Grafica 16. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	56
Grafica 17. Control sobre el trabajo	59
Grafica 18. Demandas del trabajo	63
Grafica 19. Recompensas	68
Grafica 20. Estrés	71

Resumen ejecutivo

El trabajo que se desarrolló, es la identificación y evaluación del riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa Gestar Innovación SAS, ubicada en la Ciudad de Bogotá. La empresa, es una entidad del sector privado que ofrece servicios en Salud, Medicina Laboral y Salud y Seguridad en el Trabajo. El problema que se presenta básicamente, consiste en el cambio que se produjo en las condiciones laborales de la empresa, debido a que las funciones ejercidas por los colaboradores se empezaron a realizar de manera remota a raíz del aislamiento obligatorio por la emergencia sanitaria, lo que disminuyó la calidad en los procesos que se manejan en la organización y un aumento en las quejas por acoso laboral.

Como objetivo hacia la identificación y evaluación de los riesgos y teniendo en cuenta los requisitos exigidos que establece la normatividad legal, se aplicó la batería de riesgo psicosocial en la empresa Gestar Innovación SAS, para un posterior análisis de resultados e identificación de los factores que generan mayores riesgos, a fin de brindar recomendaciones pertinentes, con base en los resultados.

La metodología utilizada para este estudio, según el enfoque y el alcance de la investigación y de acuerdo con el objetivo propuesto, fue de tipo cualitativo, descriptivo y de corte transversal, lo que permitió la aplicación de la batería psicosocial a los 142 colaboradores de la empresa Gestar Innovación, obteniendo resultados en cuyo análisis se identificaron los dominios que se situaron en niveles de riesgo muy alto y alto, tanto en la forma A como en la forma B; a partir de los resultados dados en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial., se generaron las recomendaciones pertinentes para el control, mitigación y prevención del factor psicosocial.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial en el trabajo, instrumento de evaluación, estrés laboral, Resolución 2646 del 2008.

Introducción

El estrés laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo es algo que se ha venido estudiando en los últimos años. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su Boletín Internacional de Investigación Sindical emitido en el 2016, manifiesta que, se debe realizar un trabajo de manera urgente y se debe abordar de manera colectiva, debido a que hay países que, aunque tienen una reglamentación legal, su implementación no se realiza de manera adecuada.

Al aplicar la batería de riesgo psicosocial, el nivel de evaluación o interpretación del riesgo, se realiza comparando los puntajes transformados con los porcentajes que les correspondan, según, si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, así se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo, tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación (Ministerio de la protección social, 2010):

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- 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 bajos 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 inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Un estudio realizado en Chile, en el año 2014, y relacionado con factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero, demuestran una situación desfavorable, ubicando a los trabajadores en un rango de exposición alto y medio, en dicho estudio se evaluaron los riesgos que influyen en la satisfacción laboral, las condiciones psicosociales y las medioambientales. También, se evaluaron cargos de jefatura, supervisión, profesionales, administrativos y técnicos, los cuales se ubicaron en un rango medio de exposición en factores de riesgos psicosociales, en cuanto a los operarios y ayudantes se identificó que estos cargos presentaban un rango alto de exposición (Gómez at all, 2014).

Por otra parte, encuestas realizadas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España sobre la calidad de vida laboral, concluyó que el 49.9% de la población encuestada y que se encontraban trabajando, manifiestan riesgos altos o muy altos a nivel psicosocial, frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos (Gil, 2012).

El estrés laboral, es algo que se ha venido estudiando en Colombia por varios años, poniendo en evidencia que las personas pueden presentar irritabilidad, rumiación en pensamientos, agotamiento psicológico progresivo, inseguridad, malestar o aumento en el estado de alerta, entre otras alteraciones psicológicas (Merino, & Lucas, 2016). Debido a lo anteriormente mencionado, la relación de la salud mental y el trabajo es un tema que se ha hecho de obligatorio cumplimiento, en donde se deben tener programas de prevención en riesgos laborales (Naranjo, 2011).

1. Problema

El Ministerio de la Protección Social estableció el 17 de Julio de 2008, la Resolución N° 002646; de obligatorio cumplimiento, 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.

1.1 Descripción del problema

En el año 2018, se publicó el informe de diagnóstico de riesgo psicosocial realizado a la empresa GESTAR INNOVACION SAS, en el que se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial a 52 de sus colaboradores, obteniendo los siguientes resultados:

Factor de riesgo psicosocial intralaboral: Se concluyó que el factor de riesgo es bajo o sin riesgo, dado que un 63% de las personas se ubica en esta escala, lo que quiere decir que cuentan con condiciones adecuadas para ejercer el trabajo.

Factor de riesgo psicosocial extralaboral: En cuanto a los riesgos laborales el 50% de la población encuestada puntuó un riesgo bajo y muy bajo, y el otro 50% de la población puntuó un riesgo medio, alto y muy alto.

Nivel de estrés: En cuanto al nivel de estrés, el 52% de la población puntuó en riesgo bajo y muy bajo y el otro 48%, puntuó un riesgo medio, alto y muy alto.

Actualmente, Gestar Innovación SAS cuenta con 142 colaboradores y tuvo un cambio en las condiciones laborales, debido a que el trabajo se empezó a realizar de manera remota y el rendimiento a raíz del aislamiento obligatorio por la emergencia sanitaria del COVID – 19, ha disminuido los procesos que se manejan en la organización y se han presentado quejas por acoso laboral. En este aspecto y tomando como promedio los últimos seis meses del año 2019, podemos mencionar que el cumplimiento estuvo por encima del

90%, cifra que se mantuvo entre enero y febrero del año 2020; sin embargo, este porcentaje disminuyó casi un 15 %, en lo que respecta a los meses de abril, mayo, junio y julio del mismo año.

La actividad económica de Gestar Innovación SAS es prestar asesoría en salud, seguridad en el trabajo y medicina laboral. En la actualidad, sus procesos están encaminados a brindar apoyo a la Nueva EPS y Colpensiones en la calificación de pérdida de capacidad laboral, manejo de tutelas y PQR's, juntas de calificación de invalidez, auditoría de incapacidades, validación documental y transcripción de incapacidades, teniendo como meta el 95% de resultados en calidad, con respecto al proceso de Colpensiones y el 98%, con Nueva EPS; el tener resultados inferiores a estos, va a generar glosas en la facturación, que pueden ocasionar pérdidas económicas. En la siguiente tabla, se pueden evidenciar las estadísticas de cumplimiento en calidad del último año.

Tabla 1. Cumplimiento en calidad

	<i>Nueva EPS</i>	<i>Colpensiones</i>
<i>Julio 2019</i>	95%	-
<i>Agosto 2019</i>	92%	-
<i>Septiembre 2019</i>	94%	-
<i>Octubre 2019</i>	-	-
<i>Noviembre 2019</i>	93%	90%
<i>Diciembre 2019</i>	91%	94%
<i>Enero 2020</i>	96%	93%
<i>Febrero 2020</i>	95%	92%
<i>Marzo 2020</i>	89%	94%
<i>Abril 2020</i>	79%	88%
<i>Mayo 2020</i>	75%	87%
<i>Junio 2020</i>	78%	88%
<i>Julio 2020</i>	-	88%

Fuente: El autor

Dadas las anteriores estadísticas, se debe tener en cuenta el nivel de asertividad en aspectos laborales, puesto que, en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en Gestar Innovación SAS en el año 2018, el 31% de los participantes manifestó que no hay una retroalimentación de desempeño, el 23% percibe que la retroalimentación no es clara, mientras que el 46% restante, manifiesta que la retroalimentación es suficiente.

Como podemos evidenciar, hay un 54% de la población que no percibe de manera clara la retroalimentación e instrucciones dadas por pares o superiores, es allí en donde se pueden presentar falencias de comunicación, ocasionando malentendidos que, en algunos casos, pueden llegar a ser catalogados como acoso laboral.

Por otro lado, en cuanto a la capacitación, el 53,8% de los encuestados puntuaron en riesgo muy alto el no recibir capacitación, 7,7% en riesgo alto, 23,1% en riesgo medio, 7,7% riesgo bajo y 7,7% sin riesgo. Dadas las cifras anteriormente expuestas, podemos percibir que más del 70% de la población encuestada manifestó que no reciben capacitación sobre los procesos de la organización.

Las anteriores estadísticas, se obtuvieron en un ambiente en el que los colaboradores estaban en un entorno de interacción constante con pares y superiores, pero es ideal validar si en un entorno de trabajo remoto se mantienen, mejoran o por el contrario se genera mayor afectación o se presentan mayores oportunidades de mejora; debido a que, al realizar el trabajo de manera remota, se exponen a otras variables y distractores que pueden generar un impacto en las actividades laborales de los colaboradores de Gestar Innovación SAS.

1.2 Pregunta de investigación

Expuestos los resultados anteriores y teniendo en cuenta que el Riesgo Psicosocial es aquel que se origina por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo, que puede afectar la salud física, psíquica o social del trabajador y dados los cambios en las metodologías de trabajo en la empresa Gestar Innovación SAS, se aplicara la batería de Riesgo Psicosocial en los trabajadores, buscando mejorar la calidad de

vida de los mismos y de las actividades que realizan; para tal fin, se plantea resolver el siguiente interrogante: ¿Qué nivel de riesgo psicosocial se presenta en los colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS?.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Identificar y evaluar el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de Gestar Innovación SAS y proponer estrategias de mitigación y prevención.

2.2 Objetivos específicos

- Aplicar la batería de riesgo psicosocial en los colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS.
- Realizar el análisis de los resultados de la batería de riesgo psicosocial, aplicada a los colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS, con el fin de identificar los factores que están generando mayores riesgos.
- Generar recomendaciones con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, para el control, mitigación y prevención del factor de riesgo psicosocial, según los resultados del instrumento aplicado.

3 Justificación

Dentro del medio laboral, los factores de riesgos psicosociales contienen variables que pueden ocasionar consecuencias como, enfermedades profesionales, enfermedades generales, accidentes de trabajo y ausentismo entre otras, que puede afectar la productividad y calidad de vida, estando influidas por el entorno laboral o el diario vivir, lo que puede llegar a alterar las actitudes, el desempeño y el desarrollo de las capacidades de cada sujeto.

Gestar Innovación SAS desde marzo de 2020, cambió las condiciones laborales de sus colaboradores, en las que el trabajo que normalmente se venía realizando en oficina, pasó a realizarse de manera remota, lo que evidenció disminución en los indicadores de calidad y quejas por acoso laboral.

Dados los cambios en las condiciones laborales, la normatividad y los indicadores en quejas y reclamos, es necesario realizar una nueva aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en Gestar Innovación SAS, con el fin de evaluar el riesgo psicosocial y dar cumplimiento a La Resolución 002646 de 2008, en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos. Adicionalmente, Gestar Innovación SAS, al permitir aplicar la Batería de Riesgo Psicosocial, se beneficiará obteniendo resultados objetivos en la interpretación de los datos, cuya información dará pautas y estrategias para la mitigación del riesgo, a fin de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y disminuir el nivel de estrés y riesgos psicosociales derivados del trabajo, aumentando el rendimiento y la calidad de los procesos que se llevan a cabo en la empresa. A su vez, también se busca generar una comunicación más asertiva entre sus colaboradores, mejorando la percepción que tienen de la empresa y de las actividades que se realizan, lo que puede llevar a obtener los resultados esperados, aumentando la rentabilidad, minimizando la rotación de personal y en la que los psicólogos, Milena Cucunubá Correa, Gloria Nelsy Ruiz Niño y Cristian Camilo Silva García, estudiantes de la Especialización de Gerencia en Riesgos Laborales, Salud y Seguridad en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, afianzarán los conocimientos adquiridos, interviniendo desde su actuar como psicólogos.

3.1 Delimitación

Se aplicará la Batería de Instrumentos Para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a 114 colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS, ubicada en la ciudad de Bogotá, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 34 hombres (4 profesionales con personal a cargo, 14 profesionales sin personal a cargo, 7 técnicos, 7 Estudiantes y 2 bachilleres) y 80 mujeres (8 profesionales con personal a cargo, 42 profesionales sin personal a cargo, 25 técnicos y 5 estudiantes).

4 Marco de referencia

4.1 Marco teórico

Los riesgos psicosociales generan gran impacto en el rendimiento y productividad de las organizaciones, estos riesgos varían dependiendo de la actividad económica de la empresa, el lugar en el que se encuentra ubicada, la interacción de la empresa con el medio ambiente, etc. Los factores mencionados anteriormente, influyen e impactan de manera directa en los colaboradores, generando estrés, ansiedad u otras alteraciones psicológicas (Charria et al., 2011).

Un entorno de trabajo saludable y seguro es garantía del rendimiento, salud de los empleados y motivación laboral. Los costos que se pueden generar por perder la calidad del trabajo se pueden observar a mediano y largo plazo, entre los que se pueden encontrar, afectación a la salud, repercusiones a nivel social y económico.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

En el ámbito laboral, estos factores abarcan las interacciones entre el entorno, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

De los primeros documentos oficiales e internacionales que se conocen acerca del tema factores psicosociales en el trabajo, está el publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, que se titula *“Los Factores Psicosociales en el Trabajo:*

Reconocimiento y Control”, en este se verifica que el tema en cuestión, viene siendo estudiado desde 1974, fecha en la que se realiza una llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia de los efectos del riesgo psicosocial en el trabajo sobre la salud de los trabajadores; otro de los documentos históricos relacionados, es “Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (Moreno, B. Báez, C., 2010).

Un factor psicosocial es la condición o condiciones que vive y experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante, con el trabajo y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto, no se constituye un riesgo sino hasta el momento en que se convierta en algo potencialmente nocivo para el bienestar del individuo o individuos, o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno (Villalobos, G., 2005).

Toda organización empresarial se caracteriza por establecer condiciones o estilos propios de trabajo, los cuales determinan su cultura, sus valores y su ambiente o clima laboral. Estos aspectos, sumados a los diferentes cambios sociales del contexto en el cual las empresas llevan a cabo sus actividades laborales y a los nuevos desarrollos técnicos y tecnológicos, generan una serie de desajustes en la misma Organización y en sus trabajadores, los cuales pueden incidir positiva o negativamente en estos, afectando la productividad laboral.

En Colombia, el riesgo psicosocial en el trabajo es medido a través de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, esta batería es el instrumento que se utilizará para la medición del Riesgo Psicosocial debido a que cuenta con una validez $N=1576$ en sus 154 ítems, con un Coeficiente Alfa de Cronbach del 0,957, que implica un Nivel de confiabilidad excelente en el cuestionario general de factores psicosociales forma A y $N=784$ en sus 128 ítems, con un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,944, que implica un Nivel de confiabilidad excelente en el cuestionario general de factores psicosociales forma B.

En algunos de los estudios realizados y aplicados en Colombia se ha logrado evidenciar que la mayoría de los trabajadores presentan riesgo psicosocial alto y muy alto.

En Cali se aplicó la Batería de Instrumentos Para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a 156 trabajadores en 5 hospitales del sector salud de complejidad nivel III, los cuales eran jefes operativos, se logró evidenciar que las 156 personas encuestadas, tenían un riesgo psicosocial intralaboral alto. Algunas de las razones en las que se encontraron índices altos de riesgo psicosocial, tenían que ver con altas demandas emocionales, jornadas extensas de trabajo, altas demandas ambientales, falta de acompañamiento y liderazgo y afectación en las relaciones sociales, esta investigación presentó resultados en los que se logró obtener la evaluación del riesgo psicosocial. Sin embargo, sería interesante poder aplicar una Batería de Instrumentos de Riesgo Psicosocial a cada una de las clínicas, para poder contextualizar estos resultados en el área de trabajo de cada una de estas y poder mitigar riesgos, para poder generar planes de intervención y seguimiento (Sarsosa at all., 2014).

En la ciudad de Bogotá, se aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en un Hotel de la Ciudad, en el que se logró percibir un riesgo psicosocial muy alto en toda la población a la que se le aplicó la batería. La población a la que se le aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial fue de 73 colaboradores, de los cuales 38 eran hombres y 35 mujeres, 56 de ellos con cargos operativos y 17 administrativos. En esta investigación, se logró evidenciar que en los factores intralaborales empleando la Forma A, el riesgo que aplicó alto, fueron las exigencias de responsabilidad del cargo, mientras que en la Forma B, fue la falta de claridad en el rol del trabajador; algo que también se logró evidenciar, es que el mayor riesgo psicosocial se ubicó en el personal al que se le aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial en la Forma B, con un 36.6% en riesgo muy alto, en tanto que, en la Forma A, arrojó un 32.4% en riesgo muy alto(Cataño at all, 2017).

En el año 2015, se aplicó en la ciudad de Bogotá, la batería de riesgo psicosocial a 182 docentes registrados en la secretaría de educación de Bogotá de la localidad de Puente Aranda, obteniendo como resultado que el 62% puntuaron con riesgo alto y muy alto, en

ítems como carga laboral alta, intensificación del trabajo, bajas remuneraciones e inseguridad en sus lugares de trabajo (Espinoza, 2015).

Es importante evaluar los riesgos psicosociales derivados del trabajo debido a que estos pueden generar diferentes problemáticas a futuro generando una afectación directa en el colaborador, la organización en la que se desempeña y el entorno en el que este se desenvuelve, algunas de las problemáticas que tendrían relación con los riesgos psicosociales son: estrés laboral, el síndrome de burnout o el síndrome de quemarse por el trabajo, acoso laboral o mobbing, adicción al trabajo, acoso sexual en el trabajo, violencia en el trabajo, drogodependencia en el trabajo, entre otras (Izquierdo, 2012).

Al evaluar los riesgos psicosociales se deberían tener en cuenta algunos factores como lo son, el sexo, la edad, entre otros factores propios de las personas o la población, debido a que estos influyen en el proceso de adaptación y afrontamiento de diferentes situaciones, ya que la percepción del riesgo es un proceso netamente cognitivo, espontaneo e inmediato que permite medir el riesgo mediante los juicios que haga la persona o población en cierto momento (Mortillero & Pozo, 2002).

Los riesgos psicosociales pueden generar una afectación mayor o menor en los colaboradores dependiendo del sexo; para los hombres, factores como, la sobrecarga cuantitativa, la ambigüedad en el rol, acoso laboral y la falta de competencias son factores que generan mayor afectación. Por otra parte, a las mujeres las afectan los mismos factores que los hombres, pero se le suman las actividades rutinarias, la falta de autonomía y la falta de apoyo social (Cifre et all, 2011).

En cuanto a la percepción del riesgo psicosocial que se pueda presentar según la edad, es importante tener en cuenta algunos conceptos en cuanto al desarrollo humano se refiere, Maier (1969) diferencia el crecimiento orgánico de desarrollo del desarrollo "humano" propiamente tal, que lo relaciona con el desarrollo socio-psicológico y lo define como la "integración de los cambios constitucionales y aprendidos que conforman la personalidad en constante desarrollo de un individuo "; especificando que, "el desarrollo es

un proceso", "el cambio es un producto ". Craig (1997: p.29) plantea que, desarrollo son los "cambios temporales que se operan en la estructura, pensamiento o comportamiento de la persona y que se deben a factores biológicos y ambientales ". Cada una de las etapas de crecimiento o etapas de la vida del ser humano trae consigo cambios distintos como, físicos, psíquicos, intelectuales, cognitivos y psicomotores.

El rango de edad de las personas a las cuales se les aplicará la batería de riesgo psicosocial, oscila entre los 22 y 58 años, en ese sentido, se consideran dos etapas del desarrollo humano, la etapa de la juventud y la de la adultez; en la primera, el individuo se muestra más consciente con quien es y más determinado a lo que desea en la vida, aunque no posea el equilibrio emocional típico de la madurez. Es una etapa de amplios aprendizajes, ya no entorpecidos por la dinámica de crecimiento, en la que la vida laboral y social suelen ocupar un lugar privilegiado. En la segunda etapa, el individuo adulto está en la plenitud de sus facultades psíquicas, físicas y biológicas, por lo que en esta etapa suele tener lugar el deseo de la paternidad y de fundar una familia. El mayor rendimiento vital se encuentra contenido en esta etapa, que si bien contiene toda la impronta de las etapas de formación, es también la etapa en que el individuo suele hacer más o menos las pases consigo mismo y con su entorno (Papalia & Feldman, 2009).

Con base en lo anteriormente expuesto, se pretende generar una propuesta de intervención que profundice en los factores intrínsecos propios de los colaboradores de Gestar Innovación S.A.S., teniendo en cuenta el sexo y la edad, esto a fin de no generar propuestas de manera general, que puedan no conducir a una sensibilización de las variables que se encuentran en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (avalado en Colombia) y que está planteado bajo los modelos de Karaseck y Theorell (1990), complementado con el modelo de Villalobos (2005).

Las estrategias están encaminadas a la intervención y control de los riesgos psicosociales identificados a través de la evaluación realizada como prioritarios, enfocados en actividades para el riesgo intralaboral, en el dominio de demandas del trabajo, en las dimensiones de exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Las percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento en el medio ambiente del trabajo, donde se ha identificado por varios estudios, una serie de factores psicosociales potencialmente negativos. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad, los problemas en las relaciones laborales, las recompensas, el estrés y el peligro físico. (Fernández, 2012).

Cada riesgo psicosocial según sus características requerirá de unas medidas u otras para su prevención, reducción o eliminación. Para proponer el plan de intervención se tiene en cuenta la Guía Técnica General de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales (resolución 2404 de 2019). Las acciones propuestas a señalar son las siguientes:

Optimización de competencias de relación y comunicación; pretende optimizar la gestión del liderazgo en los jefes, a partir de la incorporación de comportamientos de relación y comunicación asertivos y desarrollar entre los trabajadores habilidades sociales, mediante la apropiación de comportamientos de relación y comunicación asertivos.

Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés; proporciona herramientas para que quienes ocupan cargos directivos y de supervisión estén en capacidad de reconocer la importancia de su rol en la prevención del estrés, e identificar oportunamente situaciones sugestivas de estrés en los trabajadores a su cargo.

Inducción y reinducción; se realizan con el fin de facilitar la adaptación del trabajador a sus actividades y a la organización, mediante la adquisición oportuna de información relacionada con la empresa, el centro de trabajo, el puesto y el entorno social en el que se desempeña la labor.

Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar; abre un espacio o un medio a través del cual

los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones, conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.

Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores; tiene el propósito de propiciar el ajuste entre las exigencias de la tarea y de la organización, con los conocimientos y competencias del personal, y ofrecer oportunidades para su desarrollo.

La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de vida laboral de los trabajadores (Boada, De Diego y Mancip, 2001). La calidad de vida laboral abarca todas las condiciones relacionadas a ese ámbito, con características como, los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de estudiar y las relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral, abarcando así, las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona. El conocimiento de las anteriores características en una organización y el que sean determinados, es importante, a fin de hallar su causa y realizar las recomendaciones pertinentes para reducir al máximo los factores de riesgo.

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje, según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés y las de mejora del autocontrol y la eficacia personal. Y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick & Briner 2000), lo que aumenta la resistencia de las responsabilidades a intervenciones costosas, sin resultados asegurados. Por lo cual, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante.

4.2 Marco Conceptual

Como se mencionó en el apartado anterior la Bateria de Instrumentos Para la medición del Riesgo Psicosocial está fundamentada bajo los modelos de Karaseck y Theorell de 1990 y el modelo de Villalobos de 2005.

El modelo de Keraseck y Theorell refiere que el estrés cognitivo o tensión mental influye de manera directa en la salud física y mental de las personas por la interacción del sujeto en su trabajo y el control que genera en éste. El estrés cognitivo o tensión mental se da cuando la persona percibe que el entorno demanda más de las capacidades intelectuales, emocionales y físicas con la que cuenta. Por otro lado, el modelo de Villalobos indica que los factores psicosociales del individuo en el trabajo deben ser abordados sistemáticamente considerando los elementos y relaciones que influyen de manera directa en la cotidianidad de la persona reconociendo al individuo, al trabajo y al entorno (Espitia & Nuñez, 2019).

La Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial es el instrumento que está autorizado en Colombia y ha sido validado en países como Perú, en el cual, ha sido aceptada por su alto nivel de adaptabilidad a la población (Albarran at all, 2018). Como se ha logrado evidenciar, esta permite evaluar factores intralaborales y extralaborales, con una confiabilidad bastante alta, pero, ¿Qué componentes son los que se evalúan en cada factor?, La Bateria de Riesgo Psicosocial, define cada factor y evalúa los componentes de la siguiente manera:

Factores Intralaborales: Son las condiciones y características que influyen en el bienestar y la salud del personal vinculado a una empresa u organización entre los que se encuentran las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y la recompensa.

- Demandas en el trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La

iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Factores Extralaborales: Son entendidas como las condiciones que hacen parte del contexto en el que desenvuelve el colaborador teniendo en cuenta su aspecto económico, social y familiar entre los que están el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre su trabajo y el desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa.

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

- Relaciones Familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
- Situación económica del núcleo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

Características de la vivienda y su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

- Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde a la influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar del trabajador.
- Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa: 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.

Las anteriores definiciones se tomaron de manera textual de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de protección social.

Estrés Laboral: Este se define como la baja capacidad de afrontamiento para la resolución de problemas derivados del trabajo generando alteraciones psicológicas y de salud (Naranjo, 2011).

También se conoce como aquella sensación de tensión o amenaza, provocada por diversos factores que exigen una demanda mayor a la que se piensa que se puede afrontar. Estos factores, conocidos como estresores, abarcan distintos eventos de la vida cotidiana. Se puede sentir estrés ya sea por cambios de la vida, presiones, tensiones, noticias, frustraciones, conflictos, entre otras muchas causas, que son respuestas fisiológicas y necesarias para poder dar solución a un sin número de eventualidades que se presentan a lo largo de nuestras vidas.

Cuando estos niveles de estrés no bajan y por el contrario, se convierten en un modo de vivir, da aparición al estrés negativo, que están asociados al Síndrome de Burnout o de agotamiento laboral, (niveles de estrés altos y muy altos por un tiempo prolongado), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada y baja realización de logros profesionales o personales, sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga (sensación de ya no poder dar más de sí mismo).

Además de los estudios expuestos en el presente marco teórico y conceptual, esta investigación podrá realizar un comparativo con la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada inicialmente en la empresa Gestar Innovación SAS.

4.3 Marco legal

A continuación, se expone la base jurídica en la cual se fundamenta el ejercicio del psicólogo y la obligación del empleador con respecto al factor de riesgo psicosocial

Ley 9 de 1979, esta ley fue creada en el marco de la salud ocupacional en Colombia, para preservar y conservar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

Decreto 614 de 1984, artículo 2 literal c, hace referencia al objeto de la salud ocupacional, como es proteger a las personas contra los riesgos relacionados, con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización y la relación laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

Resolución 1016 de 1989, artículo 10 numeral 12, define que una de las actividades descritas en los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Decreto 1295 de 1994, determina la organización y administración del sistema General de riesgos profesionales como el conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender los efectos que puedan ocasionar el Accidente de Trabajo y la enfermedad profesional.

Ley 1010 de 2006: Esta ley fue creada el 23 enero de 2006, está orientada a la prevención del acoso laboral, el cual ha sido uno de los factores que conllevan a la aparición de enfermedades por la incidencia emocional que se tiene en las personas afectadas, es una ley enfocada en la prevención, también se ha creado para corregir y sancionar el acoso laboral o toda situación que esté encaminada a ultrajar la dignidad humana en el contexto del trabajo. En esta ley se presenta se presenta la definición del acoso laboral, la persecución laboral, la discriminación y la protección laborales. Así mismo aclara, sobre los ámbitos de aplicación de la ley y las personas que son cobijadas con ella. Por otra parte, explica las conductas que constituyen y las que no, acoso laboral. Finalmente, esta ley enfatiza en las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral de igual manera las sanciones para las personas que lo realicen y la organización que lo permita.

Ley 1090 de 2006: Esta ley hace referencia al código deontológico y ejercicio de la profesión de la psicología.

Resolución 2646 de 2008: En este artículo se establecen las disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de 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: Este artículo habla de la adopción de tabla de enfermedades profesionales, donde señala en el numeral 42 del artículo 1, que las patologías causadas por el estrés en el trabajo son; trabajos con sobrecarga cualitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con la sobrecarga de trabajo. Trabajos repetitivos monótonos, trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos, con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y

depresión, infarto del miocardio, hipertensión arterial, enfermedad del ácido péptico severo o colon irritable.

Ley 1562 de 2012, por la que se modifica el sistema de riesgos laborales, estableciendo que la salud y seguridad en el trabajo, tienen por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente en el trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones e introduce dentro de una nueva definición de accidente de trabajo la perturbación psiquiátrica como una de las consecuencias de dichos accidentes.

Ley 1616 de 2013, en el artículo 9 se obliga a las administradoras de riesgos laborales (ARL) a acompañar a las empresas en el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo con el objetivo de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Decreto 1477 de 2014: Este decreto fue creado el 05 de 2014, el objetivo era adoptar una nueva tabla de enfermedades laborales, se tomó como sustento la ley 1562 de 2012, en la que se define la enfermedad laboral concebida como aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

Las enfermedades consideradas producto de la exposición de los factores de riesgo psicosocial son: trastornos psicóticos, depresión, episodios depresivos, trastornos del pánico, trastornos de ansiedad generalizada, trastorno mixto depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, trastornos de humor ansioso, con humor depresivo y mixto con alteraciones en el comportamiento, hipertensión arterial, angina de pecho, cardiopatía isquémica, infarto agudo al miocardio, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía hipertensiva, ataque isquémico cerebral, ulcera gástrica, ulcera duodenal, ulcera péptica, úlceras. Así mismo se considera que las enfermedades son productos de agentes como la gestión organizacional, organización del trabajo, condiciones de la tarea, carga física, interface persona tarea y jornada de trabajo, los cuales obedecen a situaciones propias de la organización (p.27)

Este decreto es esencial para la consideración de los factores de riesgo psicosocial como causantes de diferentes enfermedades, lo que da lugar a la necesidad de realizar procesos de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial.

Decreto 1072 de 2015: Este decreto hace una compilación la normatividad laboral vigente convirtiéndose en la principal fuente de consulta de las normas reglamentarias del sector trabajo, quedando así derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas a este sector que versen sobre las mismas materias; allí quedaron incluidos todos los parámetros establecidos en el decreto 1443 de 2014, para la implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), también incluye la identificación de peligros, el riesgo psicosocial y sus medidas de intervención.

Decreto 472 de 2015: Este decreto hace referencia a la graduación de multas y poder de los inspectores del Ministerio para sancionar faltas al Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo.

Resolución 0312 de 2019: En esta resolución se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, la cual tiene como objeto establecer los estándares mínimos para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2. En esta resolución básicamente se especifican los estándares mínimos que deben cumplir las empresas de acuerdo con el número de trabajadores y a su nivel de riesgo.

Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos.

Instrucción del Colegio colombiano de psicólogos (2011): El instrumento debe ser tratado a nivel de prueba psicotécnica y los resultados deben ser obtenidos de manera individual y deben ser protegidos.

4.4 Marco contextual

La investigación se realiza en la compañía Gestar Innovación en la Ciudad de Bogotá, es una entidad del sector privado que ofrece servicios en Salud, Medicina Laboral y Salud y Seguridad en el Trabajo, cuenta con única sede ubicada en la Cra 15 No 103-70, en el barrio, Barrios unidos.

MISIÓN

Ser un aliado estratégico de los diferentes actores del sistema de protección social para ofrecer servicios humanizados a todas las partes involucradas a través del trabajo de un equipo óptimo.

VISIÓN

En el 2025, ser reconocidos en Latinoamérica en implementación de soluciones integrales para la formación, desarrollo, entendimiento e investigación del sistema de protección social.

Objetivos Estratégicos

- Formar profesionales enfocados al desarrollo de los principios corporativos.
- Brindar servicios eficaces, eficientes y de calidad, generando valor a los procesos de nuestros clientes.
- Fortalecer las oportunidades y habilidades del equipo de trabajo para lograr un ambiente óptimo.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos pactados con los clientes para generar fidelización.

Principios y Valores Corporativos

Nuestro equipo está comprometido con un comportamiento ético y transparente en la mejora continua de los procesos, para estar en los más altos estándares de calidad y

eficiencia, aportando así al desarrollo de un sistema de protección social más equitativo para la población.

La compañía cuenta con un total de (142) trabajadores, la batería de riesgo psicosocial se aplicará a una muestra de 114 colaboradores, los cuales han estado vinculados a la empresa por más de cinco meses y están distribuidos en las diferentes áreas como lo son, en PQRs, Tutelas, Auditoría de incapacidades, Validación documental, pérdida de Capacidad Laboral, Call Center y Transcripción de incapacidades. La prestación del servicio se realiza mediante un equipo interdisciplinario, compuesto por profesionales de la salud, profesionales en derecho, ingenieros industriales, psicólogos, técnicos en auxiliar de enfermería, técnicos en salud, auxiliares administrativos y bachilleres, los cuales se describen a continuación:

Tabla 2. Nivel académico de los colaboradores de Gestar Innovación SAS

	NIVEL ACADEMICO	PROFESION	SEXO
23	PROFESIONALES	ABOGADOS	FEMENINO
11	PROFESIONALES	ABOGADOS	MASCULINO
1	PROFESIONALES	ADMINISTRADOR EMPRESAS	MASCULINO
1	PROFESIONALES	ADMINISTRADOR EMPRESAS	FEMENINO
2	TECNICOS	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	MASCULINO
22	TECNICOS	AUXILIARES DE ENFERMERIA	FEMENINO
4	TECNICOS	AUXILIARES DE ENFERMERIA	MASCULINO
2	BACHILLER	BACHILLER	MASCULINO
10	PROFESIONALES	ENFERMERIA SUPERIOR	FEMENINO
1	PROFESIONALES	ENFERMERIA SUPERIOR	MASCULINO
6	PROFESIONALES	FISIOTERAPEUTAS	FEMENINO
2	PROFESIONALES	INGENIEROS INDUSTRIALES	MASCULINO
8	PROFESIONALES	MEDICOS	FEMENINO
2	PROFESIONALES	MEDICOS	MASCULINO
1	TECNICOS	TECNICO EN SALUD	MASCULINO
1	PROFESIONALES	PSICOLOGOS	FEMENINO
1	PROFESIONALES	PSICOLOGOS	MASCULINO
1	PROFESIONALES	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	FEMENINO

3	TECNICOS	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	FEMENINO
1	ESTUDIANTE	INGENIERA DE SISTEMAS	MASCULINO
1	ESTUDIANTE	PSICOLOGIA	FEMENINO
3	ESTUDIANTE	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	FEMENINO
1	ESTUDIANTE	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	MASCULINO
1	ESTUDIANTE	DERECHO	FEMENINO
1	ESTUDIANTE	ADMINISTRACION PUBLICA	MASCULINO
2	ESTUDIANTE	TECNOLOGO EN CONTABILIDAD	MASCULINO
2	ESTUDIANTE	TECNOLOGO EN SALUD Y SEGURIDAD	MASCULINO

Fuente: El Autor

GÉNERO

Con respecto al género, se encuentra que las personas a las que les será aplicado el instrumento se distribuyen en 80 mujeres y 34 hombres.

EDAD

Con respecto a las edades, se encuentra que están en un rango de los 18 a 58 años.

ESCOLARIDAD

Con respecto a la escolaridad, el instrumento se aplicará a 68 profesionales, 8 profesional incompleto, 32 Técnicos, 4 estudiantes de carrera tecnológica y 2 bachilleres.

5 Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

De acuerdo con el objetivo del estudio, este es de tipo cualitativo descriptivo de corte transversal; cualitativo, debido a que está orientado a la identificación y profundización de las características propias de los riesgos psicosociales (Bernal, 2016).

Según el nivel de profundización, este proyecto es descriptivo, debido a que pretende identificar los aspectos intrínsecos y extrínsecos propios de las actividades laborales de los colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS, que influyen en el riesgo psicosocial al que estos se ven enfrentados en su día a día (Bernal, 2016).

Dadas las características del tiempo, esta investigación es transversal, puesto que se realizará solo una aplicación a los participantes, con el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en la empresa Gestar Innovación SAS., a fin de proponer estrategias de intervención para la mitigación de dichos factores (Bernal, 2016).

5.2 Población y muestra

Gestar Innovación SAS., cuenta con (142) colaboradores; para la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial se tomará una muestra de 114 personas, las cuales se encuentran laborando actualmente en la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Bogotá, sus edades oscilan entre los 18 y 58 años, entre género femenino y masculino, como característica de la muestra, estos deben tener una vinculación laboral de planta y llevar más de 5 meses laborando para la empresa. Dado lo anterior, la muestra que se tomará es NO probabilística, debido a que solo las personas que cumplan con las características anteriormente mencionadas podrán aplicar a este estudio (Bernal, 2016).

5.3 Instrumentos

El instrumento que se aplicará es, la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (2010), este instrumento fue diseñado para medir el riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores en lo que refiere factores intralaborales y extralaborales.

El instrumento cuenta con tres cuestionarios de evaluación que aportan datos cuantitativos con interpretación cualitativa, dos cuestionarios de factores que aportan información de los riesgos psicosociales intralaborales, la forma A que se aplica a colaboradores que tienen personal a cargo y la forma B, que se aplica al personal que no tiene personal bajo su responsabilidad, además de un cuestionario para la evaluación del estrés y un cuestionario de factores psicosociales extralaborales.

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Al realizar el análisis de los resultados que arroja el instrumento, se evidenció que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indicó muy buena confiabilidad.

En cuanto a la validez de los cuestionarios, este se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. El análisis factorial, se realizó con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones. El análisis por coeficientes de correlación se calculó a través del método de Spearman los cuales ratificaron la validez de los constructos del instrumento.

La interpretación de la Batería de Riesgo Psicosocial nos permite realizar un análisis de mayor a menor porcentaje, generando objetividad y confiabilidad en cada uno de los factores que se evalúan.

Adicionalmente, en el siguiente cuadro se pueden observar los instrumentos y herramientas que se utilizarán para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 3. Herramientas para el cumplimiento de objetivos.

OBJETIVO DEL PRYECTO		ASPECTOS POR CONSIDERAR PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO	MEDIOS O HERRAMIENTAS PARA LEVANTAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO
Identificar y evaluar el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de Gestar Innovación SAS y proponer estrategias de mitigación y prevención.	Aplicar la batería de riesgo psicosocial en los colaboradores de Gestar Innovación SAS.	Conexión a internet adecuada, cronograma para la aplicación de la batería con la empresa.	Batería de Riesgo psicosocial adaptada en formato virtual,
	Realizar el análisis de los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada a los colaboradores.	Cumplimiento en el cronograma y análisis estadístico a través de la plataforma de Google y Excel.	Análisis de datos a través de la plataforma de Google y Excel a través de dispositivos como computadores o tabletas.
	Generar recomendaciones con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.	Con base en los resultados obtenidos se sugerirán las actividades de intervención como talleres, charlas, entre otras.	Elaborar el apartado de análisis de resultados y conclusiones en el documento de investigación los que plasmarán los hallazgos y estrategias de intervención a seguir.

Fuente: El autor

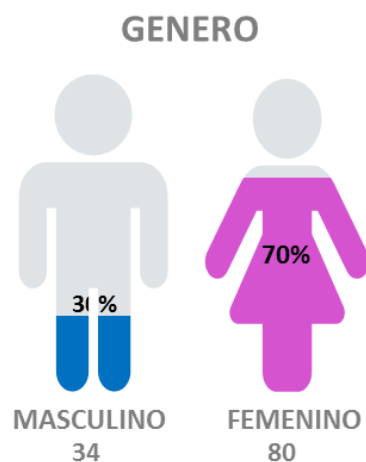
6 Resultados y discusión

En cuanto al perfil sociodemográfico, las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los valores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la Batería para la Evaluación de los Factores Psicosociales (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010)

A continuación, presentaremos la información de la población de trabajadores evaluada, la cual se hará a través de gráficas que mostrarán la distribución de las personas, de acuerdo con las variables socio demográficas y su descripción, indicando el porcentaje y el número de personas.

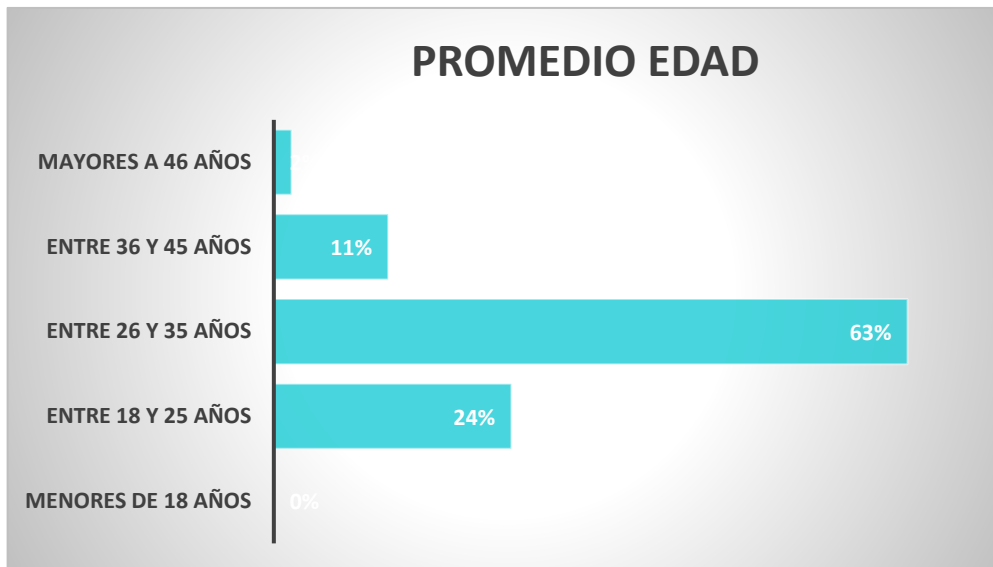
Grafica 1: Género



Fuente: El autor

En relación con el género, la gráfica muestra que el 70%, estuvo representado por el Género Femenino, correspondiente a 80 mujeres, mientras que el sexo masculino, estuvo representado por 34 hombres, que corresponde al 30% del total de los asistentes.

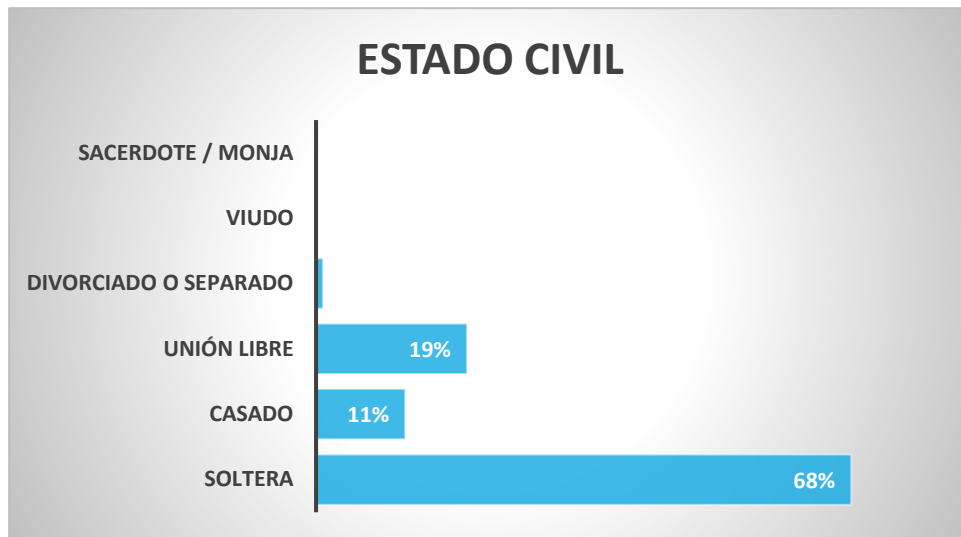
Grafica 2: Edad



Fuente: El autor

La edad que más predomina en los trabajadores de la compañía Gestar Innovación S.A.S, está representada por 72 adultos jóvenes (26 y 35 años), con un porcentaje del 63%, seguido de 27 jóvenes (18 y 25 años) y de 13 adultos mayores (36 y 45 años), representados en un 11%; por último, se encuentran 2 adultos mayores a 46 años, representando un 2% del total de la población.

Grafica 3: Estado civil



Fuente: El autor

Con respecto al estado civil, se encuentra que 78 personas correspondientes al 68% reportan ser solteros, seguidos de 22 personas en unión libre con un porcentaje del 19%, 13 personas casadas, con un porcentaje del 11% y una persona divorciada, equivalente al 1% del total de la población.

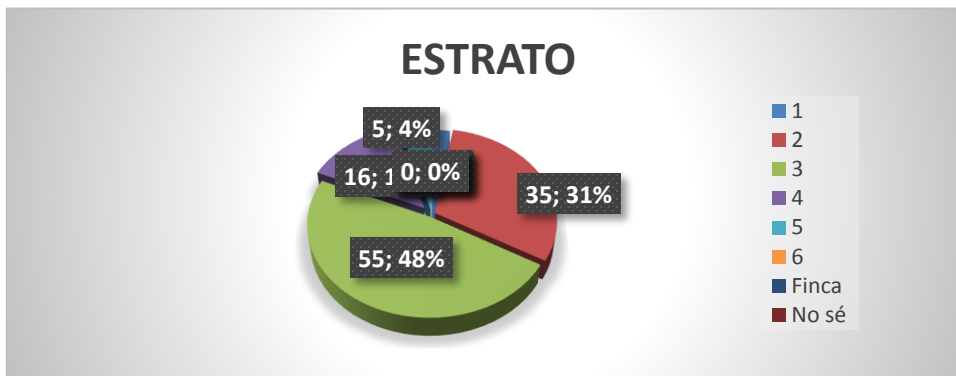
Grafica 4: Nivel de estudios



Fuente: El autor

Con respecto a la escolaridad, se encuentra que de los participantes, 35 personas correspondientes al 31%, tiene un pregrado completo, 5 personas correspondientes al 4%, tienen posgrado incompleto, 28 personas correspondientes al 25%, son profesionales, 8 personas correspondiente al 7%, están estudiando su carrera profesional, 32 personas correspondientes al 28%, tienen carrera técnica o tecnológica completa, 4 personas correspondientes al 4%, están realizando su carrera técnica y 2 personas, correspondientes al 2%, son bachilleres del total de la población.

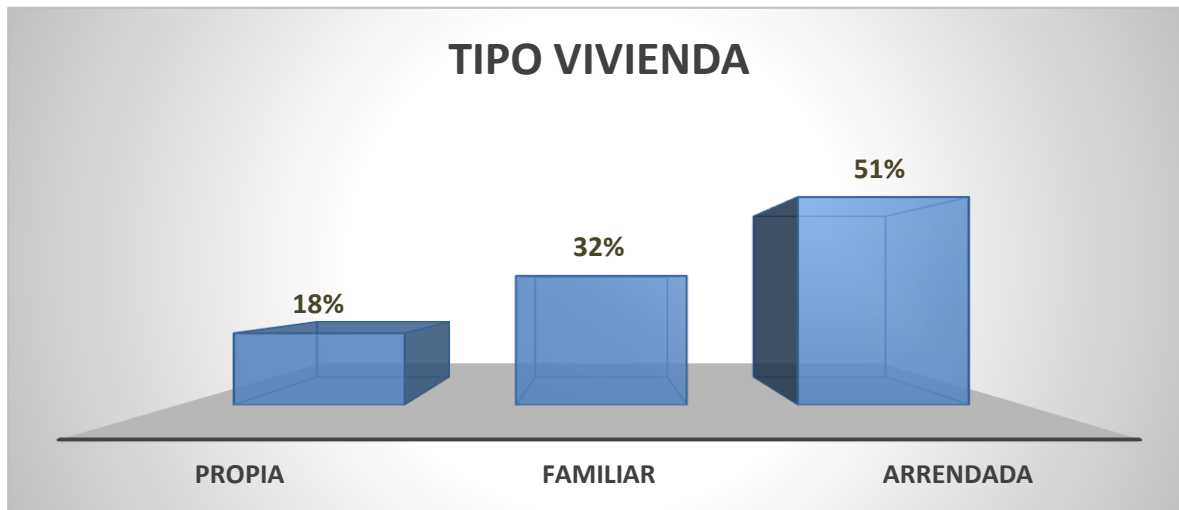
Grafica 5: Estrato socioeconómico



Fuente: El autor

Con relación a la variable estrato socioeconómico de la vivienda, se muestra que, el estrato que predomina es el 3, con el 48% equivalente a 55 personas, seguido del estrato 2, equivalente a 35 personas con el 31%, luego el estrato 4, con 16 personas con el 14%, seguido del estrato 5, con 5 personas con el 4% y 3 personas de estrato 1, equivalente al 3% de la población.

Grafica 6: Tipo de vivienda

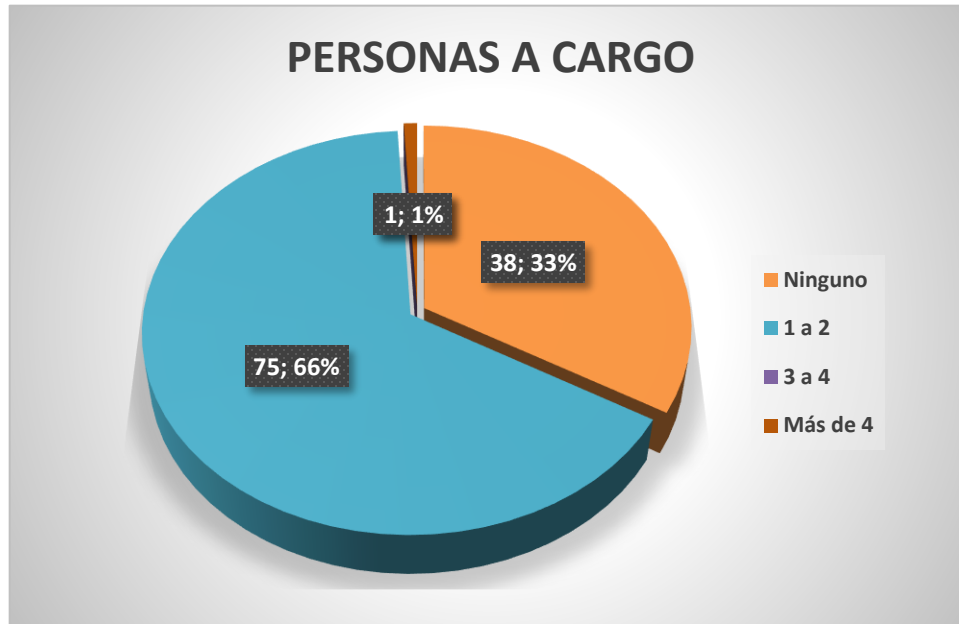


Fuente: El autor

Respecto a la variable sociodemográfica, tipo de vivienda, se identifica que, 58 personas es decir, el 51% de los participantes, viven en casa arrendada, seguido del 32% (36 personas) quienes viven en casa familiar y el 18% (20 personas), que viven en casa propia.

Es importante tener en cuenta que los colaboradores que reportan vivir en arriendo o casa familiar, podrían estar interesados en políticas y beneficios que pueda otorgar la empresa para la adquisición de una vivienda o algún crédito que les permita financiar dicha adquisición. Por otro lado, es un factor importante que se debe tener en cuenta por su incidencia directa en Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, ya que puede estar impactando de manera negativa la situación económica del grupo familiar.

Grafica 7: Personas a cargo

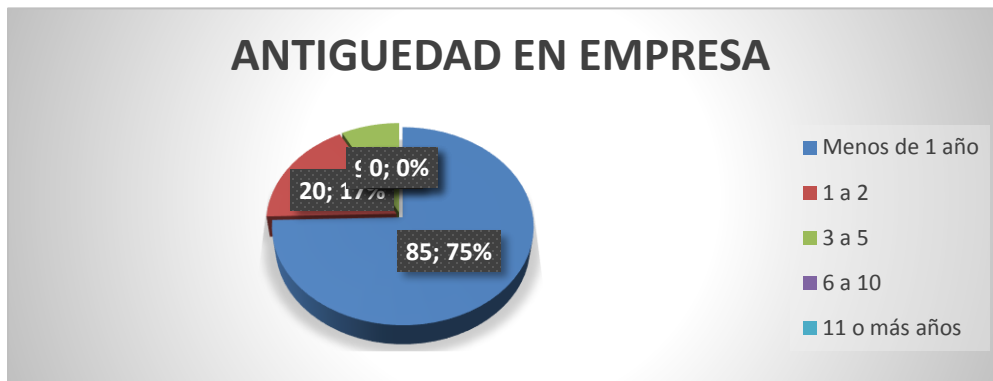


Fuente: El autor

En cuanto a la responsabilidad económica se evidencia que, 75 personas el 66%, afirma tener de 1 a 2 personas a su cargo, 1 persona más con el 1%, tienen de 3 a 4 personas y 38 personas, equivalente al 33%, afirman no tener ninguna persona a cargo.

Como se observa en la gráfica, el mayor porcentaje de la población tiene personas a su cargo. Por lo que de acuerdo a la Ley 1857 del 26 de Julio de 2017, se podrá de manera opcional, adecuar los horarios laborales para incentivar y hacer viable la integración familiar, es decir que el empleador deberá facilitar un día semestral o un espacio suministrado por la empresa para que el empleado comparta con su familia, sin afectar los días de descanso obligatorio establecidos por la legislación laboral vigente; esto permitirá fortalecer los vínculos con la familia y de esa manera, el sentido de pertenencia con la organización.

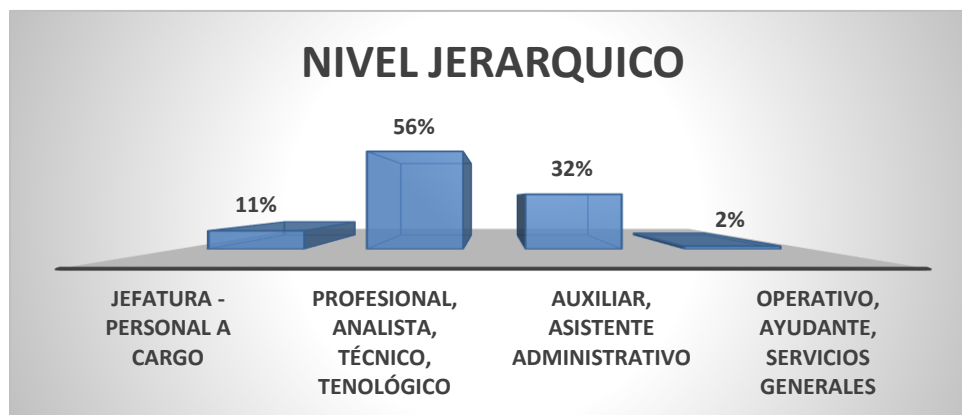
Grafica 8: Antigüedad en la empresa



Fuente: El autor

Respecto a la antigüedad en la empresa, se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores participantes, el 75% (85 personas) llevan menos de un año en la empresa, 20 personas con el 18%, entre 1 a 2 años y el otro 8% (9 personas), de 3 a 5 años.

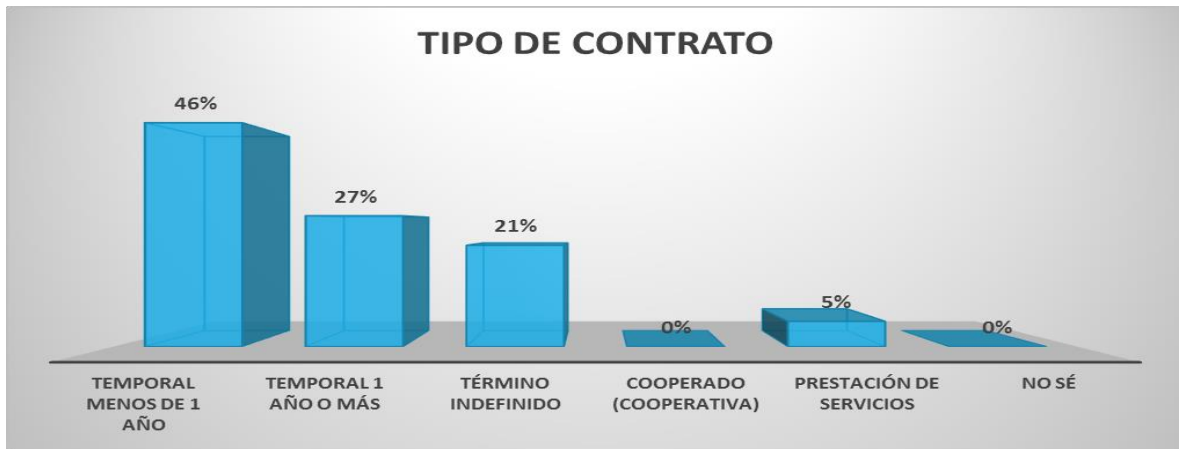
Grafica 9: Nivel jerárquico



Fuente el autor

El 11% de la población, reporta tener personal a cargo, El restante 90% por el contrario, manifestó no estar ubicados en cargo de jefatura.

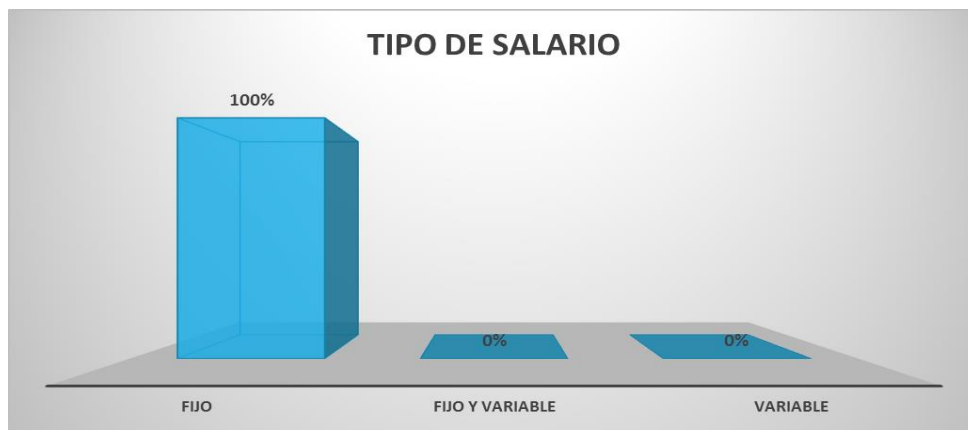
Grafica 10. Tipo de contrato



Fuente: El autor

Al indagar por la forma de contratación se encuentra que el 46% de los participantes (53 personas), reportan contar con contrato temporal inferior a un año, 31 personas con el 27%, reportan tener contrato temporal por un año o más y 24 personas más con el 21%, se encuentran con contrato a término indefinido.

Grafica 11. Tipo de salario



Fuente: El autor

La totalidad de los colaboradores encuestados manifiestan tener un salario fijo, generando motivación para responder con los compromisos personales y compromisos económicos.

RESULTADOS GENERALES DEL RIESGO PSICOSOCIAL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Extralaboral y Estrés, los cuales serán expresados a través de gráficos de barras, que representan el valor de cada dominio y de cada dimensión, para las Formas A y B. Igualmente, se indicará con colores el nivel de riesgo en el que se encuentra el resultado, así:

Tabla 4. Interpretación del riesgo.

Interpretación del riesgo intralaboral y Extralaboral		Interpretación del nivel de estrés	
Sin riesgo		Sin riesgo	
Riesgo bajo		Bajo	
Riesgo medio		Medio	
Riesgo alto		Alto	
Riesgo muy alto		Muy alto	

Fuente: El autor

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Los factores de riesgo psicosocial intralaborales se refieren a factores internos de la organización que afectan la salud física y mental de las personas, estas condiciones se componen por dominios y dimensiones. Dentro de los dominios se encuentran: las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo y la recompensa.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

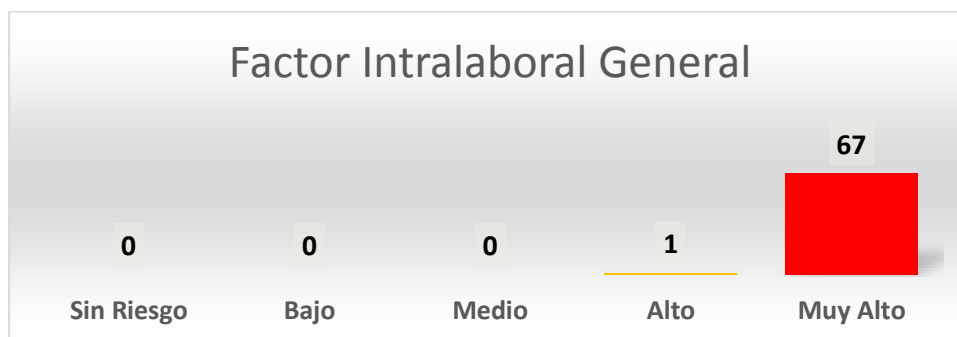
El modelo en el que se basa la batería, retoma elementos de los modelos de demanda y control – apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Johnson, del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las condiciones intralaborales de GESTAR INNOVACION SAS.

FACTOR DE RIESGO INTRALABORAL GENERAL FORMA A

El cuestionario intralaboral en su forma A, se aplicó a 68 personas, encontrando que 67 de ellas, es decir un 99% se encuentra en riesgo muy alto y el 1%, se encuentra en riesgo bajo.

Grafica 12. Factor intralaboral Forma A



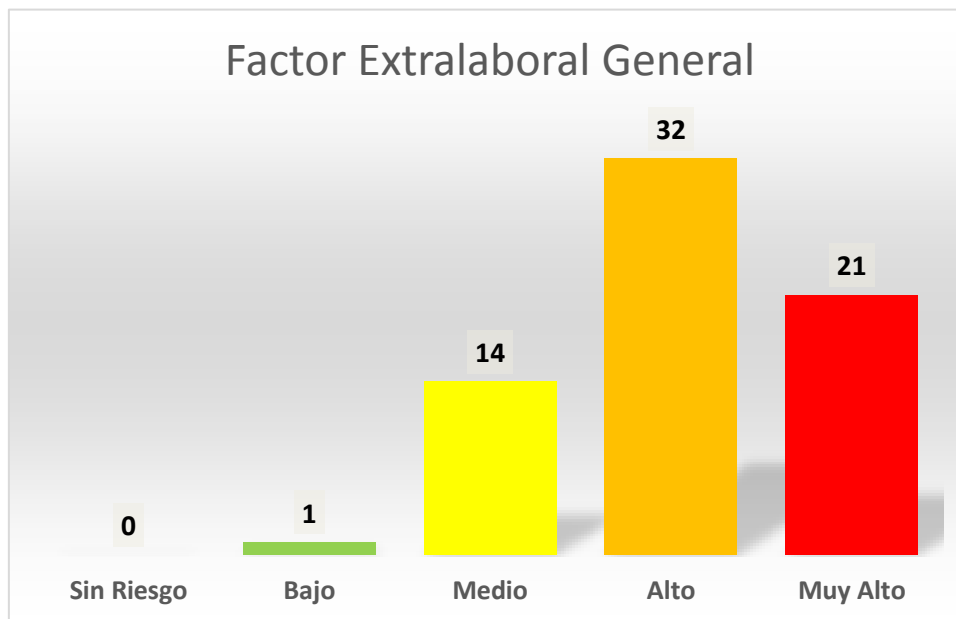
Fuente: El autor

Como se evidencia en la gráfica, de acuerdo con los resultados de la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, podemos concluir que la mayoría de los dominios intralaborales se encuentran en un nivel que requiere la ejecución de acciones sistemáticas de intervención y la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica; para todos los trabajadores.

FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL GENERAL FORMA A

Este cuestionario se aplicó a un total de la población de 68 participantes, de los cuales, 32 personas equivalente al 47% se encuentran en riesgo alto, 21 personas equivalente 31% se encuentran en riesgo muy alto, 14 personas equivalente al 21% se encuentran en riesgo medio y una persona equivalente al 1%, se encuentra en riesgo bajo.

Grafica 13. Factores de riesgo extralaboral Forma A



Fuente: El autor

El gráfico anterior nos indica la existencia de factores negativos en el entorno extralaboral de los trabajadores, lo que potencia la aparición de síntomas de estrés laboral; por lo tanto, se requiere la implementación de actividades de intervención psicosocial de forma inmediata para mitigar o minimizar el riesgo.

Tabla 5. Estimación del riesgo por dimensiones–factores extralaborales Forma A

Extralaboral	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Tiempo fuera del trabajo	12	18%	30	44%	19	28%	6	9%	1	1%
Relaciones Familiares	0	0%	5	7%	3	4%	26	38%	34	50%
Comunicación y relaciones interpersonales	10	15%	28	41%	14	21%	10	15%	6	9%
Situación económica del grupo familiar	0	0%	4	6%	6	9%	24	35%	34	50%
Características de la vivienda y de su entorno	3	4%	21	31%	6	9%	24	35%	14	21%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	48	71%	12	18%	3	4%	4	6%	1	1%
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	0	0%	0	0%	4	6%	33	49%	31	46%

Fuente: El autor

Tiempo fuera del trabajo: En esta dimensión un 62% de la población encuestada, se ubica en sin riesgo y riesgo bajo (42 de 68), considerando que el tiempo dedicado para descansar, compartir con familia o amigos y dedicarse a actividades recreativas o de ocio es suficiente. Por otro lado, el 28% (19 de 68), ubicada en riesgo medio, piensa que en ocasiones no puede tomar tiempo para descansar, compartir o invertir en actividades diferentes a lo laboral. Finalmente, el 10% (7 de 68), ubicados en riesgo alto y muy alto, consideran que este tiempo no es suficiente y les genera dificultades personales.

Se sugiere fortalecer la calidad de las relaciones familiares y actividades educativas, deportivas recreativas y culturales con el propósito de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, por medio de las actividades de integración del área bienestar de la empresa.

Relaciones familiares: Esta dimensión arrojó en riesgo bajo un 7% (5 de 68), en este sentido, los encuestados perciben que las relaciones con los familiares son armoniosas y se constituyen como apoyo social positivo, así mismo, los conflictos se resuelven de manera asertiva. Sin embargo, en riesgo medio un 4% (3 de 68), consideran que tienen serias dificultades de apoyo y en riesgo alto y muy alto esta el 88% (60 de 88), quienes reportan algún nivel de dificultad en este respecto.

Se recomienda optimizar las competencias de relación y comunicación, fomentar la calidad de las relaciones familiares y la conciliación de entornos intra y extralaboral.

Comunicación y relaciones interpersonales: El 56% (38 de 68), ubicados en sin riesgo y riesgo bajo, percibe que la comunicación familiar y con amigos es conflictiva, así como sus redes de apoyo son percibidas como débiles. Por el contrario, el 24% (16 de 68), en riesgo alto y muy alto, opina que la comunicación con sus allegados y amigos es buena y respetuosa, de modo que, al momento de pedir ayuda, pueden obtener apoyo y respuestas positivas. Un 21% (14 de 68), en riesgo medio, reporta tener en algunas ocasiones conflictos familiares que son debidamente asumidos.

Se sugiere fortalecer y optimizar las competencias de relación y comunicación, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales por medio de talleres que integren a la familia.

Situación económica del grupo familiar: Esta dimensión, arrojó como resultado en riesgo bajo y sin riesgo, que el 6% (4 de 68), dispone del dinero suficiente para satisfacer los gastos básicos de ellos y sus familias, un 9% (6 de 68), en riesgo medio, reportan tener algunas dificultades para solventar sus gastos básicos y finalmente, un 85% (58 de 68), afirma no contar con el dinero suficiente para atender sus pagos y gastos personales y/o familiares, dificultando el poder costear las necesidades básicas, además de existir deudas económicas difíciles de solventar.

Se recomienda capacitaciones sobre manejo de finanzas, que puede brindarse por parte de una entidad financiera.

Características de la vivienda y su entorno: En esta dimensión, el 56% (38 de 68) de los participantes, ubicados en riesgo alto y muy alto, consideran que las condiciones de seguridad en el entorno de la vivienda afectan la comodidad de la familia y perciben que el estado de las vías dificulta el servicio de transporte, además del acceso a los servicios de salud. El 9% (6 de 68), riesgo medio, opina que donde se ubica la vivienda es casi siempre seguro y el transporte es más accesible. El 35% (24 de 68), sin riesgo y riesgo bajo, considera que su hogar cumple con los requisitos de comodidad, seguridad, acceso al transporte y favorabilidad para el descanso.

Se recomienda realizar charlas de información sobre temas de vivienda, educación, finanzas familiares y cajas de compensación familiar con el propósito de mejorar las condiciones de la vivienda y garantizar el descanso y la comodidad de los trabajadores y su grupo familiar.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: En esta dimensión, se logra identificar que el 7% (5 de 68) de los participantes, riesgo alto y muy alto, encuentran que las situaciones de su entorno familiar afectan su rendimiento en el trabajo, su bienestar o las relaciones con los compañeros. Un 4% (3 de 68), riesgo medio, percibe algunas dificultades en este aspecto, mientras que el restante 89% (60 de 68), no se siente afectado en absoluto.

Es probable que perciban que las situaciones de la vida familiar o personal afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

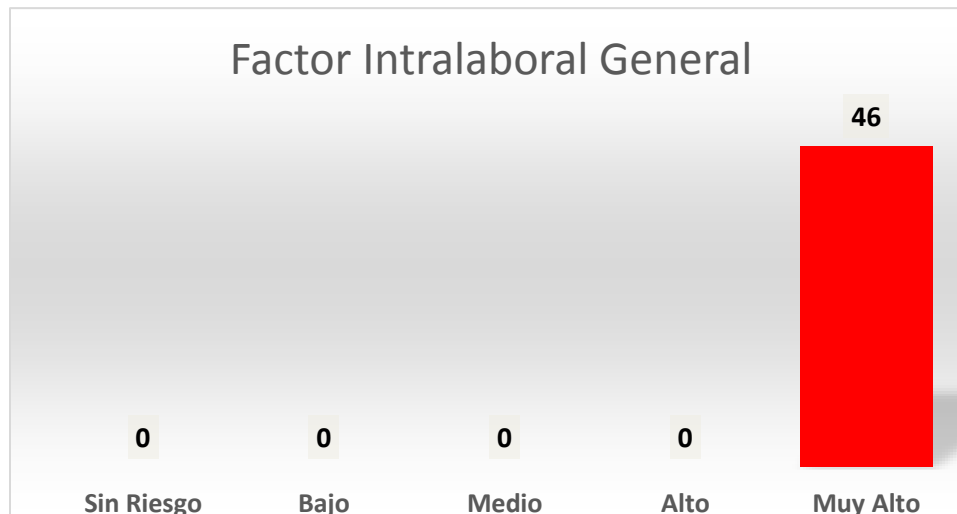
Desplazamiento vivienda -trabajo-vivienda: se evidencia que, el 95% (64 de 68) de los trabajadores, riesgo alto y muy alto, no tienen óptimas condiciones de desplazamiento desde su casa hacia el trabajo y viceversa, por factores de distancia y tránsito, piensan que el trayecto diario es incómodo, difícil conseguir o deben tomar varios transportes. El 6% (4 de 68), riesgo medio, considera que hay ocasiones en las que presentan dificultad en el desplazamiento hacia su lugar de trabajo y viceversa.

Se puede evidenciar que existe facilidad, y comodidad de transporte para los colaboradores en la duración del recorrido de desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda.

FACTOR DE RIESGO INTRALABORAL GENERAL FORMA B

Este cuestionario (Forma B) se aplicó a un total de 46 participantes, de los cuales 46 (100%), se encuentran en riesgo muy alto.

Grafica 14. Factor intralaboral general Forma B



Fuente: El autor

Lo anterior, es un indicador en el cual se debe trabajar de forma inmediata, ya que muestra que el 100% de los colaboradores, presentan respuestas de estrés, en este caso se deben tomar acciones de intervención y la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica; para todos los trabajadores.

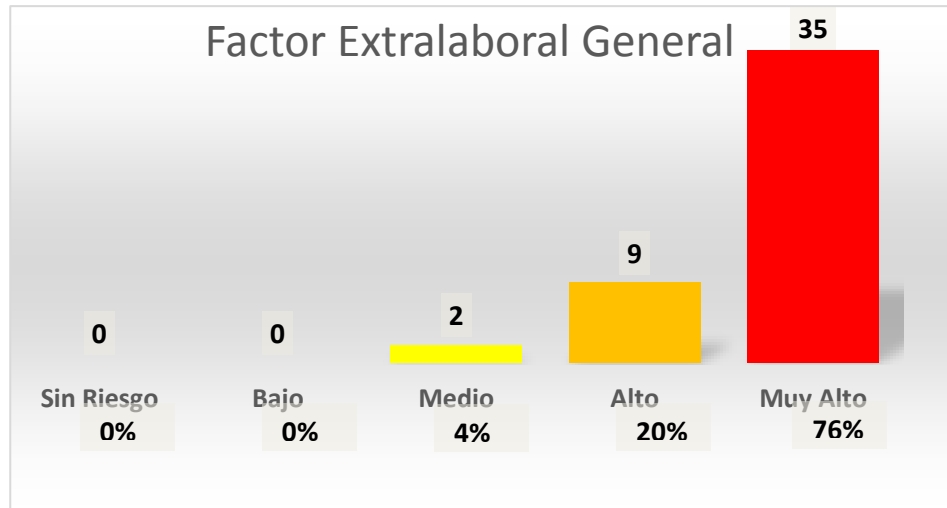
FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL GENERAL FORMA B

Este cuestionario de riesgo psicosocial se aplicó a un total de la población de 46 participantes, de los cuales 35 (76%) se encuentran en riesgo muy alto, 9 (20%) se encuentran en riesgo alto y 2 (4%) se encuentra en riesgo medio.

Lo anterior, indica la existencia de factores negativos en el entorno extralaboral de los colaboradores, potenciando la aparición de síntomas de estrés laboral.

Se sugiere de la implementación de actividades de intervención psicosocial de forma inmediata para mitigar o minimizar el riesgo.

Grafica 15. Factor extralaboral general Forma B



Fuente: El autor

Tabla 6. Estimación del riesgo por dimensiones–factores extralaborales Forma B

Extralaboral	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Tiempo fuera del trabajo	11	24%	15	33%	14	30%	3	7%	3	7%
Relaciones Familiares	1	2%	1	2%	1	2%	13	28%	30	65%
Comunicación y relaciones interpersonales	12	26%	13	28%	12	26%	3	7%	6	13%
Situación económica del grupo familiar	0	0%	0	0%	0	0%	3	7%	43	93%
Características de la vivienda y de su entorno	11	24%	11	24%	2	4%	13	28%	9	20%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	45	98%
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	5	11%	7	15%	5	11%	7	15%	22	48%

Fuente: El autor

Tiempo fuera del trabajo: En esta dimensión un 57% (26 de 46), ubicados en sin riesgo y riesgo bajo, considera que el tiempo dedicado para descansar, compartir con

familia o amigos y dedicarse a actividades recreativas o de ocio es suficiente. Por otro lado, el 30% (14 de 46), ubicados en riesgo medio, piensa que en ocasiones no puede tomar tiempo para descansar, compartir o invertir en actividades diferentes al campo laboral. Finalmente, el 14% (6 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, consideran que este tiempo no es suficiente y les genera dificultades personales.

Relaciones familiares: En este aspecto, ubicados en sin riesgo y riesgo bajo, se encuentra un porcentaje de 4% (2 de 46), quienes perciben que las relaciones con los familiares son armoniosas y se constituyen como apoyo social positivo, permitiendo la resolución de conflictos de manera asertiva. Sin embargo, el 93% (43 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, consideran que tienen serias dificultades de apoyo y el 2% (1 de 46), ubicados en riesgo medio, reportan algún nivel de dificultad con respecto a este dominio.

Comunicación y relaciones interpersonales: El 26% (12 de 46), ubicados en riesgo medio, perciben que la comunicación con familia y amigos es conflictiva, así como sus redes de apoyo son percibidas como débiles, por el contrario, el 54% (25 de 46), ubicados en sin riesgo y riesgo bajo, opinan que la comunicación con sus allegados y amigos es buena y respetuosa de modo que al momento de pedir ayuda pueden obtener apoyo y respuestas positivas. Por otra parte, un 20% (9 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, reportan tener en algunas ocasiones, conflictos familiares que son debidamente asumidos.

Situación económica del grupo familiar: Se evidencia que el 100% (46 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, afirman no contar con el dinero suficiente para atender sus pagos y gastos personales y/o familiares.

Características de la vivienda y de su entorno: En este dominio se observa que, el 48% (22 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, consideran que las condiciones de seguridad en el entorno de la vivienda afectan la comodidad de la familia. Además, perciben que el estado de las vías dificulta el servicio de transporte y el acceso a los

servicios de salud. El 4% (2 de 46), ubicados en riesgo medio, opinan que donde se ubica la vivienda, es casi siempre seguro y que el transporte es más accesible, en tanto que, el 48% (22 de 46), ubicados en sin riesgo y riesgo bajo, consideran que su hogar cumple con los requisitos de comodidad, seguridad, acceso al transporte y favorabilidad para el descanso.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: En esta dimensión se logra identificar que de los participantes, el 100% (46 de 46), piensa que las situaciones de su entorno familiar afectan su rendimiento en el trabajo, su bienestar o las relaciones con los compañeros.

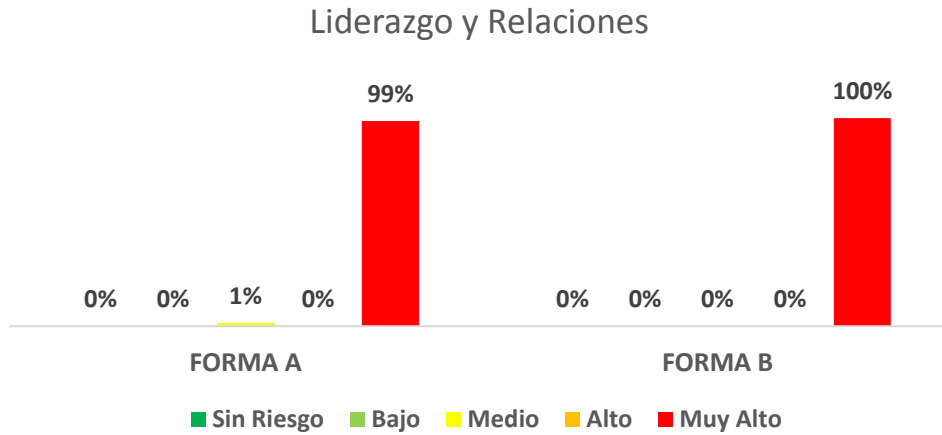
Desplazamiento vivienda- trabajo vivienda: Se observa que, el 63% (29 de 46), ubicados en riesgo alto y muy alto, piensan que el trayecto diario es largo e incómodo, o bien porque es difícil de conseguir o porque deben tomar varios transportes y el otro 11% (5 de 46), ubicados en riesgo medio, consideran que hay ocasiones en las que, en el desplazamiento hacia el trabajo y viceversa presentan dificultades. Un 26% (12 de 46), ubicados en riesgo bajo y sin riesgo, manifiesta no tener dificultades en su desplazamiento.

De lo anterior, evidenciamos que como resultado del cuestionario extralaboral forma B, hay factores de mayor incidencia que afectan significativamente el desempeño laboral de los trabajadores, lo que podría indicar que los trabajadores no cuentan con las mejores condiciones de vida, lo cual está estrechamente relacionado con el entorno en el que viven los trabajadores, sus relaciones interpersonales y su situación económica.

ESTIMACIÓN DEL RIESGO INTRALABORAL POR DOMINIOS Y DIMENSIONES – FORMA A Y B

La forma A y B del cuestionario intralaboral, se aplicó a 114 personas. Donde se muestran los resultados por cada dominio que caracterizan las condiciones intralaborales en las cuales se desempeñan los participantes y más adelante se explica el resultado de cada dimensión que compone el dominio. Los porcentajes MUY ALTO y ALTO se suman al igual que los valores BAJO y MUY BAJO para dar el porcentaje total del riesgo.

Grafica 16. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



Fuente: El autor

Tabla 7. Liderazgo y relaciones sociales Forma A y Forma B

Liderazgo y Relaciones	FORMA A	FORMA B
Sin Riesgo	-	-
Bajo	-	-
Medio	1	-
Alto	-	-
Muy Alto	67	46
TOTAL	68	46

Fuente: El autor

Este dominio hace referencia a los aspectos relacionados con la interacción entre superiores y colaboradores cuyas características influyen en las formas de desarrollar la actividad laboral, también tiene en cuenta las relaciones con otras personas haciendo referencia a las características de estas, a aspectos funcionales, a el trabajo en equipo y a el apoyo social. Como se aprecia en la gráfica 16, equivalente al 99% de los encuestados, los cuales se encuentran en riesgo alto, esto dado a que calificaron negativamente los aspectos relacionados con el liderazgo y las relaciones sociales.

Es importante intervenir este dominio ya que representa una posible fuente de estrés, en las personas que lo calificaron negativamente.

Al interior del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se evaluaron las dimensiones que se presentan a continuación con sus respectivos resultados.

TABLA 8. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma A

Liderazgo y relaciones	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Características del liderazgo	2	3%	0	0%	0	0%	2	3%	64	94%
Relaciones sociales en el trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	67	99%
Retroalimentación del desempeño	0	0%	0	0%	5	7%	7	10%	56	82%
Relación con los colaboradores (subordinados)	54	79%	5	7%	5	7%	3	4%	1	1%

Fuente: El autor

Características del liderazgo: En esta primera dimensión, muestra como un 97% de los participantes (64 de 68), riesgo alto y muy alto, tienen una percepción donde la gestión del líder ha tenido dificultades en la planificación y asignación del trabajo, la consecuencia de resultados o la solución de problemas, así como un estilo de comunicación poco eficiente a la hora de estimular o permitir la participación de quienes le colaboran, o la percepción del apoyo social que proporciona el líder es deficiente o escaso; por otra parte, el 3% de los participantes (2 de 68), sin riesgo y riesgo bajo, percibe que el líder planea y asigna bien el trabajo, se comunica de forma eficiente y brinda el apoyo social que se necesita.

Relaciones sociales en el trabajo: Para este caso, se identifica que el 100% (68 de 68), riesgo alto y muy alto, considera que no hay cohesión de grupo o ha habido problemas en el trabajo en equipo tales como, trato irrespetuoso o agresivo, contacto pobre entre compañeros y/o dificultades para realizar tareas conjuntas, así como un apoyo pobre por parte de sus compañeros.

Retroalimentación del desempeño: En esta dimensión, el 92% de los participantes (63 de 68), riesgo alto y muy alto, está inconforme en este aspecto, debido a la inexistencia de retroalimentación, o porque el jefe no se da cuenta de los logros obtenidos en la ejecución de las funciones asignadas, o es inútil para el mejoramiento del trabajo. El 7% (5 de 68), que corresponde a riesgo medio, menciona que en ocasiones se omite esta retroalimentación por parte del superior.

Relación con colaboradores: EL 5% de los participantes (4 de 68), riesgo alto y muy alto, considera que el grupo de colaboradores ha presentado dificultades en la ejecución de las tareas, en la consecución de resultados o en la solución de problemas. Así mismo, ha habido dificultades en la comunicación y en la relación respetuosa con el jefe en donde, además, no se recibió el suficiente apoyo para el jefe por parte de los colaboradores. El 83% (59 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, por su parte, no han tenido estas dificultades con los colaboradores, puesto que perciben que la ejecución es positiva y facilita la consecución de objetivos.

Tabla 9: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma B

Liderazgo y relaciones	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Características del liderazgo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	46	100%
Relaciones sociales en el trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	44	96%
Retroalimentación del desempeño	0	0%	4	9%	1	2%	3	7%	38	83%

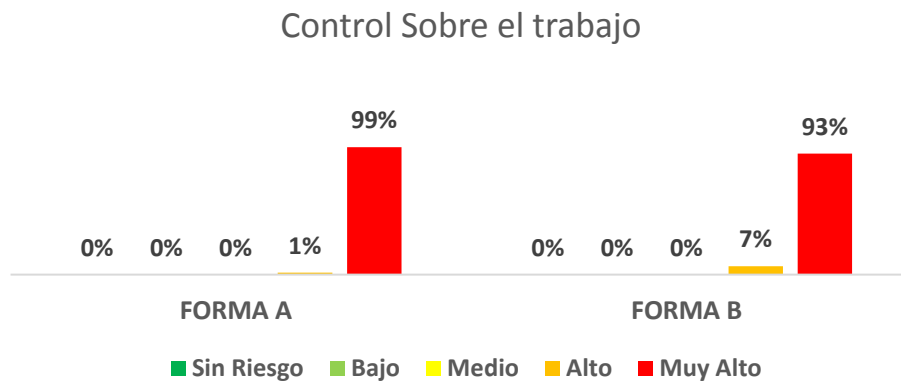
Fuente: El autor

Características del liderazgo: Esta primera dimensión, muestra como el 100% de los participantes (46 de 46), riesgo alto y muy alto, tienen una percepción donde la gestión del líder ha tenido dificultades en la planificación y asignación del trabajo, la consecuencia de resultados o la solución de problemas, así como un estilo de comunicación poco eficiente a la hora de estimular o permitir la participación de quienes le colaboran, o bien se percibe que el apoyo social que proporciona el líder es deficiente o escaso.

Relaciones sociales en el trabajo: Para este caso, se identifica que el 100% (46 de 46), riesgo alto y muy alto, considera que no hay cohesión de grupo o ha habido problemas en el trabajo en equipo tales como trato irrespetuoso o agresivo, contacto pobre entre compañeros y/o dificultades para realizar tareas conjuntas, así como un apoyo pobre por parte de sus compañeros.

Retroalimentación del desempeño: La tabla muestra que el 9% (4 de 46), sin riesgo o bajo riesgo, percibe que dicha retroalimentación es suficiente para ejecutar y mejorar su labor, por otra parte, el 90% (41 de 46), riesgo alto y muy alto, está inconforme en este aspecto, debido a la inexistencia de retroalimentación o porque el jefe no se da cuenta de los logros obtenidos en la ejecución de las funciones asignadas o es inútil para el mejoramiento del trabajo. El 1% que corresponde a riesgo medio, menciona que, en ocasiones se omite esta retroalimentación por parte del superior.

Grafica 17: Control sobre el trabajo



Fuente: El autor

El dominio Control Sobre el Trabajo, hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y

conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación, son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Los resultados obtenidos en este dominio se ubican en un Nivel de Riesgo Alto para la Forma A y B. La población no cuenta con un margen de decisión que tienen los individuos sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Por lo tanto, se sugiere y es prioritario revisar a corto y mediano plazo, las acciones que están llevando a cabo los colaboradores frente a la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación.

Tabla 10. Control sobre el trabajo Forma A

Control sobre el trabajo	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Claridad de rol	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	67	99%
Capacitación	0	0%	0	0%	2	3%	8	12%	58	85%
Participación y manejo del cambio	2	3%	2	3%	2	3%	5	7%	57	84%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	67	99%
Control y autonomía sobre el trabajo	4	6%	9	13%	18	26%	14	21%	23	34%

Fuente: El autor

Claridad del rol: En esta dimensión se evidencia que el 100% (68 de 68), riesgo alto y muy alto, considera que la información de sus funciones no ha sido clara ni suficiente.

Capacitación: Se encuentra que un 97% (66 de 68) considera que el acceso a los procesos de capacitación es limitado e ineficiente y el 3% (2 de 68), considera que se debe demostrar más efectividad en los procesos de capacitación y entrenamiento al personal.

Participación y manejo del cambio: Al evaluar esta dimensión, se encuentra que en riesgo alto y muy alto el 94% (64 de 68) de los encuestados, piensan que carecen de información oportuna, clara y suficiente sobre el cambio, sienten que en los procesos no se tienen en cuenta sus opiniones y/o que los cambios afectan negativamente la realización del trabajo. El 3% (2 de 68), riesgo medio, sin embargo, considera que como empleados, cuentan con información del cambio de forma clara, oportuna, suficiente y participativa.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: En este punto se encuentra que, en riesgo alto y muy alto, un 100% (68 de 68) de los participantes, afirman que, el trabajo les impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Por otro lado, piensan que se asignan tareas para las cuales no se han capacitado, ni están calificados.

Control y autonomía sobre el trabajo: el 55% (37 de 68), riesgo alto y muy alto, considera que no hay manejo propio de la cantidad, ritmo y orden de las tareas, así como el manejo del tiempo no es autónomo; un 19% (13 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, opina que hay total autonomía en el orden, la cantidad y el tiempo de la labor.

Tabla 11. Control sobre el trabajo Forma B

Control sobre el trabajo	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Claridad de rol	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	45	98%
Capacitación	0	0%	0	0%	0	0%	4	9%	42	91%
Participación y manejo del cambio	3	7%	6	13%	3	7%	10	22%	24	52%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	0%	1	2%	3	7%	8	17%	34	74%
Control y autonomía sobre el trabajo	23	50%	15	33%	3	7%	0	0%	5	11%

Fuente: El autor

Claridad del rol: en esta dimensión, se evidencia que el 98% (45 de 46), riesgo alto y muy alto, considera que la información de sus funciones no ha sido clara ni suficiente y el 2% (1 de 46), considera que se deben mejorar los procesos de entrenamiento al personal.

Capacitación: se encuentra que un 100% (46 de 46), riesgo alto y muy alto, considera que el acceso a los procesos de capacitación es limitado e ineficiente.

Participación y manejo del cambio: al evaluar esta dimensión, se encuentra que en riesgo alto y muy alto, el 74% (34 de 46) de los encuestados, piensa que carece de información oportuna, clara y suficiente sobre el cambio, sienten que no tienen en cuenta sus opiniones y/o que los cambios afectan negativamente la realización del trabajo. El 20% (9 de 46), riesgo bajo y muy bajo, consideran que, como empleados, cuentan con información del cambio, de forma clara, oportuna, suficiente y participativa.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: en este punto, en riesgo alto y muy alto, un 91% (42 de 46) participantes, afirma que el trabajo les impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Por otro lado, piensan que se les asigna tareas para las cuales no han sido capacitados, ni calificados; el 2% (1 de 46), riesgo bajo o sin riesgo, refiere que si se aplican nuevas habilidades y conocimientos y las tareas asignadas, se dan de acuerdo con la preparación o experiencia de la persona.

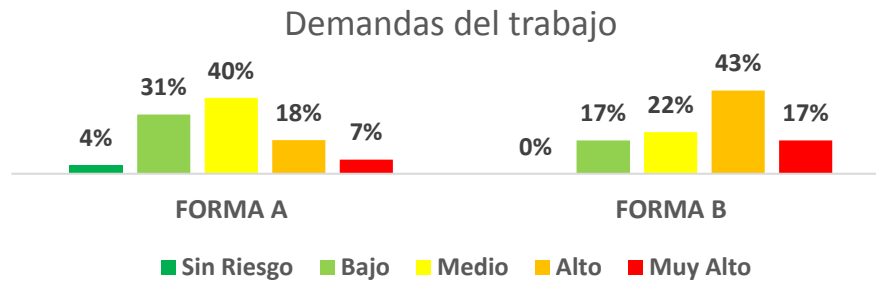
Control y autonomía sobre el trabajo: el 11% (5 de 46), riesgo alto y muy alto, considera que no hay manejo propio de la cantidad, ritmo y orden de las tareas, así como el manejo del tiempo no es autónomo, un 7% (3 de 46), riesgo medio, está parcialmente de acuerdo con la anterior afirmación y 83% (38 de 46), riesgo bajo y sin riesgo, opina que hay total autonomía en el orden, la cantidad y el tiempo de la labor.

Tabla 12. Demandas del trabajo

Demandas del Trabajo	FORMA A	FORMA B
Sin Riesgo	3	-
Bajo	21	8
Medio	27	10
Alto	12	20
Muy Alto	5	8
TOTAL	68	46

Fuente: El autor

Grafica 18. Demandas del trabajo



Fuente: El autor

Se observa en la gráfica anterior, que este dominio es considerado en la forma A, por 17 participantes de la población, como una fuente de riesgo, es decir, el 25 % se enmarcan en un nivel alto y muy alto. Por otra parte, en la forma B, el 60% correspondiente a 28 personas, se encuentran en riesgo alto y muy alto.

Tabla 13. Demandas del trabajo Forma A

Demandas del trabajo	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0%	0	0%	2	3%	20	29%	46	68%
Demandas emocionales	57	84%	2	3%	3	4%	4	6%	2	3%
Demandas cuantitativas	0	0%	0	0%	10	15%	13	19%	45	66%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	27	40%	13	19%	12	18%	7	10%	9	13%
Exigencias de responsabilidad del cargo	43	63%	14	21%	6	9%	4	6%	1	1%
Demandas de carga mental	9	13%	11	16%	31	46%	13	19%	4	6%
Consistencia del rol	29	43%	15	22%	10	15%	9	13%	5	7%
Demandas de la jornada de trabajo	0	0%	3	4%	12	18%	33	49%	20	29%

Fuente: El autor

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: El 97% (66 de 68), riesgo alto y muy alto, piensa que las condiciones del lugar de trabajo donde se desempeñan y/o el esfuerzo físico que hacen, han causado molestia, fatiga o preocupación, afectando negativamente su desempeño; otro 3% (2 de 68), riesgo medio, se encuentran parcialmente de acuerdo con dichas dificultades.

Demandas emocionales: En esta dimensión, se encuentra que un 9% (6 de 68), riesgo alto y muy alto, se han visto expuestos a emociones negativas y/o trato negativo de otra persona, o han debido ocultar sus sentimientos durante su trabajo y por ello, se han visto afectados emocionalmente. De otra parte, un 4% (3 de 68), reportan haber experimentado las anteriores situaciones de forma ocasional, situándose en un riesgo medio. Finalmente, el 87% (59 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, no reportan haberse visto afectados por este tipo de situaciones.

Demandas cuantitativas: En cuanto a la cantidad de trabajo a realizar versus el tiempo con que se cuenta para ello, el 85% de los participantes (58 de 68), riesgo alto y muy alto, afirman que han tenido que trabajar tiempo adicional o acelerar las actividades, o no dedicarles el tiempo necesario, o no descansar para cumplir con los resultados esperados, por otra parte, se observa que un 15% (10 de 68,) no se encuentran del todo satisfechos con este tipo de demandas, situándose en un nivel de riesgo medio.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: En cuanto a esta dimensión se encuentra que el 23% (16 de 68), riesgo alto y muy alto, consideran que las altas exigencias de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente su vida personal y familiar, mientras que el restante 59% (40 de 68), riesgo bajo y sin riesgo, opina que dichos factores no han afectado su entorno personal. Un 18% (12 de 68), riesgo medio, percibe que en algunas ocasiones su trabajo ha influido negativamente en su entorno extralaboral.

Exigencias de responsabilidad en el cargo: Esta dimensión evidencia que, un 7% de los participantes (5 de 68), riesgo alto y muy alto, opinan que deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero, ser responsables de bienes en la empresa, manejo de información confidencial, o bien, la seguridad o la salud de otros, lo cual impone a la persona un esfuerzo importante

para mantener el control, teniendo en cuenta el impacto que se puede producir o los factores que determinan el impacto. El 9% (6 de 68), riesgo medio, consideran que tienen algún tipo de responsabilidad sobre lo anterior, ya sea en un solo aspecto o varios a la vez, pero no de forma total. El 84% (57 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, consideran que no se les han asignado responsabilidad alguna sobre las personas o bienes de la empresa.

Demandas de carga mental: los resultados muestran que un 25% (17 de 68), afirman que su trabajo exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre los detalles y cuya información proviene de varias fuentes, o bien, la información que se maneja es excesiva o muy detallada para realizar el trabajo, puesto que debe desarrollarse por presión de tiempo o simultáneamente con otras actividades. De otra parte, el 46% (31 de 68), requieren esfuerzo para la cantidad de información que manejan, el trabajar bajo presión o realizar actividades de forma simultánea, situándose en un nivel de riesgo medio. Por último, el 29% (20 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, no perciben la carga mental laboral como una carga excesiva.

Consistencia del rol: En este caso, en un riesgo alto y muy alto, un 20% (14 de 68) de los participantes, opina que las exigencias que se presentan en su trabajo pueden resultar contradictorias, inconsistentes o incompatibles, llegando a afectar la calidad del producto. Por otra parte, un 15% (10 de 68), riesgo medio, opina que la anterior situación se ha dado en algunas ocasiones, o bien si se ha presentado se ha resuelto satisfactoriamente. El restante 65% (44 de 68), riesgo bajo y muy bajo, no se ha visto afectado por dichas exigencias.

Demandas de la jornada de trabajo: Para este aspecto, en riesgo alto y muy alto, se muestra que, un 78% (53 de 68) de los participantes, consideran que han tenido que trabajar horas extras o de noche o en días de descanso, otro 12% (12 de 68), riesgo medio, lo han hecho de forma ocasional, mientras que el 4% (3 de 68), riesgo bajo o sin riesgo, no han tenido que hacerlo.

Tabla 14. Demandas del trabajo Forma B

Demandas del trabajo	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0%	2	4%	4	9%	18	39%	22	48%
Demandas emocionales	38	83%	2	4%	3	7%	0	0%	3	7%
Demandas cuantitativas	1	2%	9	20%	9	20%	14	30%	13	28%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	11	24%	18	39%	3	7%	8	17%	6	13%
Demandas de carga mental	7	15%	14	30%	9	20%	11	24%	5	11%
Demandas de la jornada de trabajo	0	0%	11	24%	7	15%	19	41%	9	20%

Fuente: El autor

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: El 97% (40 de 46), riesgo alto y muy alto, piensan que las condiciones del lugar de trabajo donde se desempeñan y/o el esfuerzo físico que hacen, han causado molestia, fatiga o preocupación afectando negativamente su desempeño; otro 9% (4 de 46), riesgo medio, se encuentran parcialmente de acuerdo con dichas dificultades y el 4% (2 de 46), riesgo bajo o sin riesgo, no han tenido que hacerlo.

Demandas emocionales: En esta dimensión se encuentra que, un 7% (3 de 46) riesgo alto y muy alto, se han visto expuestos a emociones negativas y/o trato negativo de otra persona, y/o han tenido que ocultar sus sentimientos durante su trabajo y debido a ello se han visto afectados emocionalmente. De otra parte, un 7% (3 de 46), reporta haber experimentado las anteriores situaciones de forma ocasional, situándose en un riesgo medio. Finalmente, el 87% (40 de 46), riesgo bajo o sin riesgo, no reportan haberse visto afectado por este tipo de situaciones.

Demandas cuantitativas: En cuanto a la cantidad de trabajo a realizar versus el tiempo con que se cuenta para ello, el 58% de los participantes (27 de 46), riesgo alto y muy alto, afirma que han tenido que trabajar tiempo adicional o acelerar las actividades o no dedicarles el tiempo necesario o no descansar para cumplir con los resultados esperados. Por otra parte, se observa que un 20% (9 de 46), riesgo medio, no se encuentran del todo

satisfecho con este tipo de demandas situándose en un nivel de riesgo medio y finalmente el 22% (10 de 46), riesgo bajo y muy bajo, no han tenido que hacerlo.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: En cuanto a esta dimensión, se encuentra que el 30% (14 de 46), riesgo alto y muy alto, consideran que las altas exigencias de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente su vida personal y familiar, mientras que el 64% (29 de 46), riesgo bajo y muy bajo, opinan que dichos factores no han afectado ningún entorno personal. Un 7% (3 de 46), riesgo medio, perciben que en algunas ocasiones su trabajo ha influido negativamente en su entorno extralaboral.

Demandas de carga mental: A este respecto, los resultados muestran que un 35% (16 de 46), riesgo alto y muy alto, afirman que su trabajo exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre los detalles y cuya información proviene de varias fuentes, o bien, la información que maneja es excesiva o muy detallada para realizar el trabajo, puesto que deben desarrollarse por presión de tiempo o simultáneamente con otras actividades. De otra parte, para el 20% (9 de 46), requieren mayor esfuerzo para la cantidad de información que maneja, trabajar bajo presión o realizar actividades de forma simultánea, situándose en un nivel de riesgo medio. Por último, el 45% (21 de 46), riesgo bajo o sin riesgo, no perciben la carga mental laboral como una carga excesiva

Demandas de la jornada de trabajo: en este aspecto, se muestra que en riesgo alto y muy alto, un 61% (28 de 46) de los participantes, consideran que han tenido que trabajar horas extras o de noche, o en días de descanso, otro 15% (7 de 46), riesgo medio, lo han hecho de forma ocasional, mientras que el 24% (11 de 46), riesgo bajo o sin riesgo, no han tenido que hacerlo.

Grafica 19. Recompensas



Fuente: El autor

Tabla 15. Recompensas

Recompensas	FORMA A	FORMA B
Sin Riesgo	-	-
Bajo	-	-
Medio	-	-
Alto	-	-
Muy Alto	68	46
TOTAL	68	46

Fuente: El autor

Los resultados que se evidencian del dominio de recompensa ubican a los trabajadores de la Forma A con 100% y forma B con 100% en un Nivel de Riesgo Alto, es decir que los trabajadores perciben un desequilibrio en la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende: retribución financiera, de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución son las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Tabla 16: Recompensa Forma A

Recompensas	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	68	100%
Reconocimiento y compensación	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	67	99%

Fuente: El autor

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización: El 100% (68 de 68) de los participantes, ubicados en riesgo muy alto, reportan que no perciben estabilidad en el trabajo y/o no existe sentido de pertenencia con la organización.

Reconocimiento y compensación: Respecto a esta dimensión, un 99% (67 de 68), riesgo muy alto, perciben que existen situaciones en donde el reconocimiento y la compensación por su labor se ha descuidado y/o la empresa descuida aspectos importantes como el pago prometido, el bienestar de sus trabajadores y las oportunidades de desarrollo de estos. Por otro lado, un 1% (1 de 68), riesgo bajo, perciben que el reconocimiento por sus esfuerzos es proporcional a sus logros.

Tabla 17: Recompensa Forma B

Recompensas	Sin Riesgo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	46	100%
Reconocimiento y compensación	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	45	98%

Fuente: El autor

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización: El 100% (46 de 46) de los participantes, ubicados en riesgo muy alto, reportan que no perciben estabilidad en el trabajo y/o no existe sentido de pertenencia con la organización.

Reconocimiento y compensación: Respecto a esta dimensión, un 99% (45 de 46), riesgo muy alto, perciben que existen situaciones en donde el reconocimiento y la compensación por su labor se ha descuidado. Por otro lado, un 1% (1 de 46), riesgo alto, perciben que el reconocimiento de sus esfuerzos no es proporcional a sus esfuerzos y logros y/o la empresa descuida aspectos importantes como el pago prometido, el bienestar de sus trabajadores y las oportunidades de desarrollo.

NIVELES DE ESTRÉS

A continuación, se presenta la estimación del nivel de estrés en la empresa GESTAR INNOVACION SAS, que se realiza por medio de la identificación de los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, laboral, intelectual y psicoemocionales, del estrés. Los niveles de estrés encontrados en esta segmentación por área o por ubicación reciben la siguiente interpretación:

Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

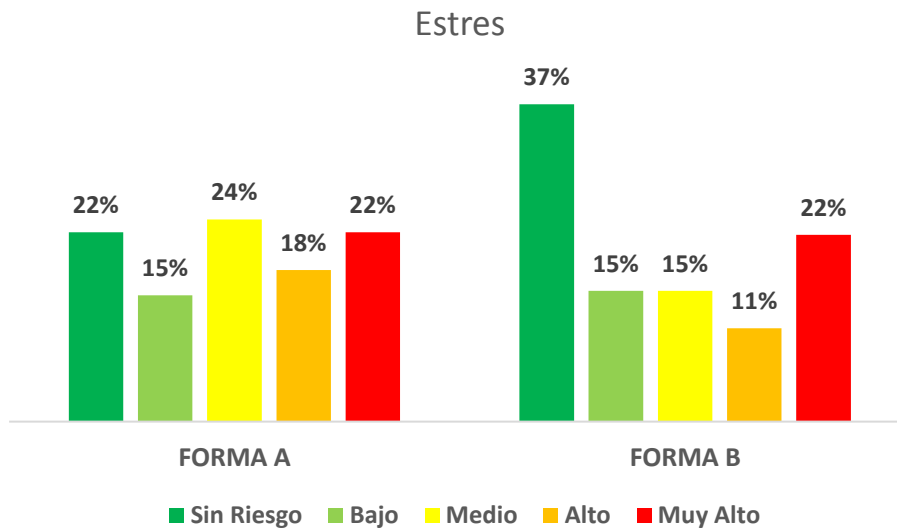
Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Grafica 20. Estrés



Fuente: El autor

Tabla 18 Estrés

Estrés	FORMA A	FORMA B
Sin Riesgo	15	17
Bajo	10	7
Medio	16	7
Alto	12	5
Muy Alto	15	10
TOTAL	68	46

Fuente: El autor

En el cuestionario de la evaluación del estrés, se encuentra que para la Forma A, 15 personas, es decir el 22%, se encuentran en riesgo muy alto, 12 personas con el 18%, presentan riesgo alto, 16 personas con el 24%, presentan riesgo medio, 10 personas con el 15%, presentan riesgo bajo y 15 personas con el 22%, presentan un riesgo muy bajo. En cuanto a la forma B, 10 personas que equivalen al 22%, se encuentran en riesgo muy alto, 5 personas con el 11%, riesgo alto, 7 personas con el 15%, presentan riesgo medio, 7 personas con el 15%, presentan riesgo bajo y 17 personas con el 37%, presentan riesgo muy bajo.

Podemos concluir que la cantidad de síntomas de estrés y su frecuencia de presentación en los trabajadores tanto de la Forma A como la Forma B, con más incidencia en la forma A, es indicativa de una respuesta de estrés, que debe ser intervenida en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica. Lo anterior, muestra relación directa con los dominios y dimensiones que se encuentran en Nivel de Riesgo Alto y Muy Alto.

RECOMENDACIONES PARA EL CONTROL, MITIGACIÓN Y PREVENCIÓN DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Teniendo en consideración las recomendaciones de la resolución 2646 de 2008, Capítulo III y de acuerdo a los resultados obtenidos junto con los análisis realizados, es importante revisar e intervenir aquellas condiciones que se hallaron con nivel de riesgo muy alto y alto, tanto en la forma A como B, de manera que se busquen alternativas para mantenerlas en los niveles más bajos de riesgo. Dado lo anterior, a continuación se presentan algunas recomendaciones para controlar, mitigar y prevenir los riesgos psicosociales evaluados.

➤ Relaciones familiares.

Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada laboral, de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción.

➤ Situación económica del grupo familiar.

Recibir por medio de una entidad bancaria, una cooperativa o una institución que cuenten con conocimientos y herramientas acerca de la administración financiera, capacitaciones que provean a los colaboradores y a sus familias con técnicas para la toma de decisiones y acciones, que les orienten hacia una revisión más detallada acerca de que es conveniente o que se ajusta más a sus ingresos.

➤ Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Es una situación difícil de intervenir, ya que se ve influenciado por factores externos. Se recomienda, analizar la posibilidad de tener transporte empresarial, a fin de poder mejorar los desplazamientos de sus colaboradores, especialmente al sur de la ciudad y a su vez, poder controlar los horarios, mejorando la relación entre el trabajo y la vida personal.

➤ Características de la vivienda y de su entorno.

Gestionar a través de entidades como: Caja de Compensación, Administradoras de Fondos de Pensiones, Centros o entidades educativas, entidades de seguros o de crédito, la divulgación de servicios; de manera que los colaboradores interesados puedan iniciar gestiones que les permitan atender necesidades personales, favoreciendo su bienestar personal y el de su familia.

➤ Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Planear y ejecutar medidas de gestión y comunicación tales como, programas de bienestar laboral y calidad de vida, con el fin de aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores de forma individual y el apoyo adecuado a la gestión que realizan.

➤ Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Implantar un sistema que permita la participación de todos los trabajadores, he informar sobre el sistema de participación y su funcionamiento, además de brindar capacitaciones para el desarrollo de las competencias en estilos de liderazgo individual y grupal, relaciones interpersonales, y comunicación asertiva.

➤ Control sobre el trabajo.

Programas de formación y capacitación, para posteriormente, evaluar de manera coherente la capacidad de trabajo para cada uno de los cargos, delimitando tiempos y tareas a realizar en la jornada de laboral.

➤ Recompensa.

Estructurar un Plan de incentivos, a fin de identificar otras actividades o beneficios que puedan contribuir al mejoramiento de las condiciones de los colaboradores y que fidelicen aún más, su sentido de pertenencia con la organización.

➤ Estrés.

Diseñar un plan de entrenamiento, enfocado a la adquisición de competencias para fortalecer los estilos de afrontamiento del personal en cuanto a Manejo del Estrés e identificación de signos y síntomas.

7 Conclusiones

- Se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial de manera virtual, a 114 colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS.
- De acuerdo al análisis de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial, aplicada a los colaboradores de la empresa Gestar Innovación SAS y teniendo en cuenta los dominios situados en nivel de riesgo muy alto y alto, tanto en la forma A como en la forma B, se identificó que los factores que están generando mayores riesgos son los siguientes: *las Relaciones familiares, la Situación económica del grupo familiar, el Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, las Características de la vivienda y de su entorno, la Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el Control sobre el trabajo y la Recompensa.*
- Se generaron recomendaciones para el control, mitigación y prevención de los riesgos más altos, con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial; cinco, fueron enfocados hacia Programas de Bienestar, Convivencia y Prevención del riesgo y cuatro, hacia capacitaciones de Desempeño, Competencias y Plan de Incentivos.
- Se recomienda a la empresa que en un estudio futuro, profundicen en los aspectos que están generando mayor riesgo psicosocial, a fin de encontrar la causalidad de los mismos. Se sugiere la metodología LEST (Dalmau & Nogareda, 1997), que permite recoger algunos datos, para establecer un diagnóstico.
- Los resultados que se presentan en el cuestionario de nivel de estrés, ratifican la teoría que se encuentra en el modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964), en donde uno de sus cuatro elementos hace relación a las condiciones físicas y sociales objetivas.

- La desviación hacia factores de riesgo alto y muy alto que se evidencian en algunas dimensiones, requieren de intervenciones individuales y organizacionales, para mejorar el aspecto psicológico en los participantes, a fin de aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, presentar mejoras en el apoyo social, en la comunicación empresarial y en las relaciones interpersonales.

8 Recomendaciones

- Aplicar el diseño de estrategias propuestas para la intervención de los riesgos psicosociales.
- Realizar una nueva medición de la batería de riesgo psicosocial, cuando los factores socio ambientales que se han visto afectados a raíz de la pandemia se normalicen, para comparar los resultados y ajustar las medidas de intervención a las que haya lugar.
- Realizar intervenciones a nivel individual y grupal, considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo, a fin de reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.
- Realizar estudios referentes a los aspectos metodológicos de diseño y evaluación relacionados con la implementación de la intervención en riesgos psicosociales, dirigidos a mitigar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la empresa.
- Validar la sostenibilidad de la intervención, en relación a tasas de abandono, apoyo por parte de la organización, cambios de la organización e impacto en la rotación.
- Buscar relación entre los factores de riesgo psicosocial y las enfermedades asociadas y propiciar en la práctica, la relación entre condiciones de trabajo, que permitan el desarrollo óptimo e integral de los trabajadores.

9 Referencias bibliográficas

Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramírez, O., Ruiz, F., & Palomino, J. C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(1), 59-67.

Berkman, LF y Glass, T. (2000). Integración social, redes sociales, apoyo social y salud. *Epidemiología social*, 1 , 137-173. Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4 Edición). Colombia. Pearson.

Cataño Ramírez, W. J., Esguerra Pinillos, D. P., Rubio Rivas, G., & Cifuentes Valenzuela, J. (2017). *Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un Hotel en Bogotá 2017* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Cifre, E., Salanova, M., & Franco González, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo:¿ una cuestión de diferencias?. Recuperado de:
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73246/47880.pdf?sequence=1&isAlloved=y> acceso el 26 de agosto de 2020.

Congreso de la república (2006) Ley 1010. Bogotá, Colombia.

Congreso de la república (2006) Ley 1090. Bogotá, Colombia

Congreso de la república (2009) Decreto 2566. Bogotá. Colombia.

Congreso de la república (2012) Ley 1562 Bogotá. Colombia

Congreso de la república (2013) Ley 1616 Bogotá Colombia.

Craig, G. J. (1994), *Desarrollo Psicológico*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Dalmau, I y Nogareda, S. (1997). *Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales*. NTP 451, Madrid: INSHT.

Enciclopedia de Ejemplos (2019). "Etapas del desarrollo humano". Recuperado de: <https://www.ejemplos.co/etapas-del-desarrollo-humano/>

Espinoza Cubillos, L. M. (2015). *Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del distrito capital* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario). Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/flexpaper/handle/10336/10740/EspinozaCubillos-LuzMelida-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accesos el día 13 de julio de 2020

Espitia González, O. L., & Núñez Castellanos, E. A. (2019). *Estudio de la relación entre los factores de riesgo intralaboral y el estado del contrato psicológico etapa II. Aplicación de herramientas y análisis estadístico* (Bachelor's thesis, Universidad El Bosque). Recuperado de: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/2829> el día 25 de agosto de 2020.

European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Annual Report 2007*. UE-OSHA

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext acceso el 29 de julio de 2020.

Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16 Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci_arttext&tlng=e acceso el 30 de julio de 2020.

Guerra, A. M., Pérez, D. M. D., & Martínez, A. C. (2017). Detección de síntomas depresivos en mujeres gestantes de alta complejidad obstétrica y factores correlacionados. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 46(4), 215-221. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745016300853> acceso el 23 de julio de 2020.

Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1). Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5586> acceso el 23 de julio de 2020.

Izquierdo, F. M. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. *Documento en línea*: <https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf> acceso el 26 de julio de 2020.

Kahn, R., Wolfe, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

Maier, H. (1968), *Tres Teorías sobre el desarrollo del niño: Erickson, Piaget y Sears*. BS.As: Amorrortu Editores.

Merino Tejedor, E., & Lucas Mangas, s. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de Educación Primaria. *Universitas Psychologica*, 15(1), 205-218. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/5626> acceso el 13 de julio de 2020.

Ministerio de la protección social de Colombia (1989) Resolución 1016. Bogotá, Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (1994) Decreto 1295. Bogotá, Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (2008). Resolución 2646. Bogotá, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Ministerio de la Protección Social. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales. Elaborado por Villalobos Fajardo G.H. y cols. Bogotá: El Ministerio.2010.

Ministerio de la protección social de Colombia (2014) Decreto 1477 Bogotá Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (2014) Decreto 1072 Bogotá Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (2017) Resolución 111 Bogotá Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (2019) Resolución 0312 Bogotá Colombia.

Ministerio de la protección social de Colombia (2019) Resolución 2404 Bogotá Colombia.

Ministerio de salud de Colombia (1979) Ley 9. Bogotá Colombia.

Mora, D. (2018). Informe de gestión de riesgo psicosocial Gestar Innovación SAS.

Moreno, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias,*

medidas y buenas prácticas. Madrid.

Morillejo, E. A., & Pozo, C. (2002). La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales. *Apuntes de psicología*, 20(3), 415-426. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41187639/0a85e53b5758496eff000000.pdf20160115-19908-1296gic.pdf?1452854676=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_percepcion_del_riesgo_en_la_prevencio.pdf&Expires=1598502819&Signature=UBPP3LG1qkocRjGv5WzUM0qXeeadb3~MBuP-9yYBH0z2e6b707Pu19rN82PACz0Zh~WpM7ZrmfS9IG-02UBepmonaPyhxBb~mCWtqCF7FN5Tz24azyNO~sk9NwU3m9~iHYk11UghMy7QGC-8JZac-IyZyM0Y082V-IAGlvis6F1Cqe1LjuVZBGP0XfAFzFxFxQgkDP0J06~W1Gguoua5qYFtvS4Mg7LoDO8Cx5cvKpu5g6zHUYu~PT6aDUomq19W3e~YrHGEU1CToFeHCeSpZDf~uMyZiCUQNimE0WxGf-aOl9BZ3nlm7KvY2Gt9mY0PS7GzDjpwpgyLzdyNIRYL0NA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA acceso el 26 de agosto de 2020.

Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229> acceso el 23 de julio de 2020.

Organización Internacional del Trabajo (2016), Boletín de Investigación Sindical. Recuperado de: https://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang-es/index.htm acceso el 30 de julio de 2020.

Papalia, D. E., Wendkos Olds, S., & Duskin Feldman, R. (2009). *Psicología del desarrollo: De la infancia a la adolescencia* (11a. ed.). México: McGrawHill.

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V. H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27). Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/11977> acceso 30 de julio de 2020

Secretaria de salud (1984). Decreto 614. Bogotá Colombia.

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.