

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

GRUPO DE INVESTIGACIÓN 2. PSICOLOGÍA

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO 2. DEPARTAMENTO DE
PSICOLOGÍA**

PROGRAMA (ver <http://www.poli.edu.co/programas/>)

**IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE DE CARGA**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA**

PRESENTADO POR:

**CASTAÑO VÉLEZ VERÓNICA
CÓDIGO 1421023089**

ASESOR

GINETH LORENA GIL ALARCON

Julio 2018

Índice General

Resumen.....	6
<i>Palabras clave:</i>	6
Introducción	7
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos	8
Justificación	9
Revisión de Literatura.....	10
Clasificación de los factores psicosociales.....	11
Condiciones Intralaborales	12
Condiciones extralaborales	13
Factores Protectores	14
Evaluación de estrés	15
Motivación y compensación.....	15
Estudios correlacionados.....	17
Estrategia Metodológica	19
Enfoque	19
Diseño.....	19
Participantes	20
Aspectos éticos.....	20
Variables de análisis.....	20
Instrumentos	21
Ejecución metodológica	23
Recursos	24
Procedimiento.....	24
Caracterización de la Población.....	27
Resultados	30
Discusión.....	34
Conclusión	36
Recomendaciones	38

Referencias..... 40

Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones Tamizaje Psicosocial.....	21
Tabla 2 Procedimiento	25
Tabla 3 Rango de edad.....	27
Tabla 4 Género.....	27
Tabla 5 Estado civil	27
Tabla 6 Grado de escolaridad	28
Tabla 7 Nivel de ingresos	28
Tabla 8 Actividades de tiempo libre	29
Tabla 9 Análisis porcentual por dimensiones	31
Tabla 10 Nivel valoración riesgo	31
Tabla 11 Plan de Intervención	38

Índice De Figuras

Figura 1 Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21	22
Figura 2 Resultados ISTAS 21 – Versión Breve	30

Resumen

La presente investigación mixta, de tipo descriptivo y corte transversal, se orienta hacia la conceptualización e identificación de los factores de riesgo psicosocial, en una empresa de transporte de carga de la ciudad de Medellín, analizando las condiciones presentes en el contexto organizacional, abordando los componentes intralaborales y extralaborales. Para el desarrollo metodológico, se emplean los modelos de demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, usando el instrumento SUSESO-ISTAS 21, cuyo objeto es diagnóstico y preventivo, analizando cinco (5) dimensiones, asociadas al riesgo psicosocial, que son: exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, Compensaciones y Doble presencia (Manual de uso SUSESO-ISTAS 21, 2009), para determinar acciones de mejora, que redunden en bienestar. En la fase final se presentan los resultados, con sus respectivo análisis y discusión, en los cuales se evidencia el grado de exposición en el que se encuentra la organización, así como, la dimensión de compensaciones, que precisa un mayor índice de exigencia psicológica; que se asocia al transporte de carga, ante la prevalencia en la exposición de alteraciones mentales y fisiológicas, relacionadas con la percepción de bienestar, motivación y siniestralidad rebasadas en el entorno laboral.

Fortaleciendo el campo de conocimiento de la temática y el estudio de futuras investigaciones y el diseño y ejecución de estrategias de intervención para la mitigación del fenómeno.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, clima organizacional, estrés laboral, calidad de vida.

Introducción

El trabajo es el cimiento de la vida social e individual, la herramienta con la que cuenta el ser humano para procurar su sustento y garantizar la cobertura de las necesidades básicas de él y su núcleo familiar. En esta actividad, el individuo se relaciona, interactúa y se desenvuelve en un entorno, que provee una dinámica de reciprocidad en la que entrega su fuerza de trabajo, mientras fortalece sus potencialidades y favorece su desarrollo humano.

Para determinar o medir el efecto que las condiciones de trabajo podrían tener en los individuos que ejercen actividades laborales en una organización; se debe tener en cuenta las dinámicas propias de estas condiciones, que originan una serie de Factores Psicosociales, definidos como *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”* (OIT, 1986, p. 3).

La (OMS) estima que en 2020 los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad, detrás solamente de la enfermedad isquémica del corazón. *“Cuando el estrés relacionado al trabajo sobrepasa los niveles adaptativos y llega a ser crónico recibe el nombre de síndrome de Burnout”* (Grazziano, E.S & Ferraz, E.R. 2010).

Conforme a ello se hace necesario la identificación y análisis psicológico, orientado a la formulación de técnicas que favorezcan la prevención de enfermedades derivadas del riesgo Psicosocial y la mitigación de sus efectos, influyendo con ello de forma positiva la calidad de vida de la población trabajadora de una empresa de transporte de carga de la ciudad de Medellín.

Objetivo General

Determinar cómo incide el factor de riesgo psicosocial en la motivación y percepción de bienestar, de la población trabajadora de una empresa de transporte de carga, identificando las causas y efectos que impactan de forma negativa, a través de la aplicación de un instrumento como tamizaje de medición.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial en una empresa de transporte de carga, planteando estrategias de abordaje y prevención de dichos riesgos para mejorar el clima organizacional.

Evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de una empresa de transporte de carga en la ciudad de Medellín.

Analizar el impacto en la percepción de bienestar personal en los trabajadores y en el clima organizacional

Justificación

La presente investigación se enfoca en estudiar los riesgos psicosociales de una empresa de transporte de carga, de la ciudad de Medellín, para determinar el efecto que las condiciones de trabajo podrían tener en la salud mental de los individuos, considerando las dinámicas propias de la organización y su actividad económica; recientemente, se observan problemáticas en la falta de cumplimiento de metas de productividad, las cuales son un papel fundamental para el crecimiento y desarrollo de la empresa. Estas problemáticas, son generadas por la falta de motivación en la planta estratégica, difusas oportunidades de crecimiento o ascenso, problemas mentales y físicos producidos por el estrés laboral, entre otros.

Por ello, esta investigación permitirá mostrar las diferentes estrategias que logran mejorar las problemáticas que se manifiestan en el ámbito laboral, producido por un mal clima organizacional; además pretende profundizar en los conocimientos teóricos sobre los procesos del mobbing o acoso laboral, ayudando a la concientización de las empresas o mercado laboral.

Investigaciones como estas, permiten desarrollar mecanismos de protección a los trabajadores y mejoras para lograr potencializar las competencias individuales y colectivas de estos dentro de esta organización.

En simultanea que constituye un aporte significativo para cada una de las empresas y familias que se ven afectados por la insatisfacción del trabajador, lo cual conlleva a la Perdida del trabajo y afección en todas las dimensiones del ser humano.

Revisión de Literatura

En el marco actual del contexto sociocultural y la aceleración de la economía, impulsada por el capitalismo, se ha gestado un modelo de mercado laboral cada vez más exigente y demandante, el cual conlleva a la adaptación del ser humano, a dinámicas, que pueden resultar no beneficiosas para la salud.

La resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social (MPS) en Colombia, delimita el Factor de Riesgo como “*Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño*” y Factor de Riesgo Psicosocial “*Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.*”

Así mismo, Charria, Sarsosa, & Arenas, (2011), plantean que *los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos validados, y teniendo en cuenta información periódica y actualizada sobre condiciones de salud en los trabajadores, ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, estadísticas de morbilidad y mortalidad, ausentismo, rotación y rendimiento.*

El riesgo psicosocial está intrínsecamente relacionado con la salud, en proporciones elevadas y no controladas, puede ser considerado un factor representativo, que incide negativamente en el desarrollo laboral. Es importante, hacer énfasis, en que cuando existen factores de riesgo, en niveles significativos, que no son regulados viabilizan la ocurrencia de accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, de diversa índole.

En este sentido, se hace necesario y de obligatorio cumplimiento, la identificación, análisis y definición de estrategias, orientadas en pro de garantizar el detrimento de las condiciones de riesgo psicosocial, promoviendo estados de bienestar y salud en todos sus complementos física y mental, de los colaboradores que conforman una organización determinada, de lo contrario se infiere que los fallos en la reciprocidad en términos de altos esfuerzos y bajas recompensas, pueden ser contraproducentes y ser fuente de emociones negativas y una respuesta desadaptativas asociada al estrés (Fernández L. Fernández F. & Siegrist, 2005).

Según la Defensoría del Pueblo de Colombia (2008) los estudios sobre salud mental en el país señalan la depresión como uno de los problemas de mayor prevalencia; Así mismo, otros estudios han mostrado como los Factores Psicosociales del Trabajo, impactan negativamente la salud mental, generando especialmente problemas de ansiedad, depresión, agotamiento, síntomas psicósomáticos y otros (Van der Doef & Maes, 1999).

Es por ello, que se sugieren modelos de identificación como Demanda – Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorel, 1990) y el modelo Desequilibrio– Esfuerzo– Recompensa (Siegrist, 1996, 2002), (Arenas & Andrade 2013). Los factores de riesgo estudiados por estos modelos son: el exceso de demandas o exigencias del trabajo, la falta de control sobre las mismas y la ausencia de recompensas, (Luceño 2005).

Clasificación de los factores psicosociales

Este conjunto de factores, amparan los aspectos intralaborales, extralaborales, presentes en la organización y que forman parte de las características intrínsecas propias del individuo, las

cuales, en una interrelación dinámica de percepciones y experiencias, influyen en la salud y desempeño, (Beleño & Ucros 2014).

Arenas & Andrade (2013), refieren que los factores psicosociales del trabajo son inherentes al hecho de trabajar; pueden convertirse en riesgosos o protectores para la salud según la manera en que sean conceptualizados, identificados, medidos y controlados. Y ser clasificados en dos conjuntos: el primero, se relaciona con las demandas laborales; el segundo, con la ausencia de recursos, tanto de origen personal, extralaboral u organizacional que tienen un carácter funcional e inciden en el cumplimiento de funciones y objetivos en el trabajo, SchauFeli y Salanova (2002) citado por Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe. (2009).

Condiciones Intralaborales

De acuerdo con el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana (2010), las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo; y clasifican estas condiciones a partir de los dominios de, Demandas del trabajo, que hace énfasis a las exigencias que el trabajo representa para el individuo; Control sobre el trabajo, que consisten en las oportunidades que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones; Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, hace referencia a la relación social, establecida entre las líneas jerárquicas, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área, (Beleño & Ucros 2014). Recompensa, esta trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de los servicios y contribuciones laborales. (Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R.E., & Pulido, J.A., 2015).

Condiciones extralaborales

Conforme a ello, también se establecen los factores extralaborales, en los cuales el trabajador no puede verse como un individuo desintegrado ya que sobre él influyen diversas condiciones determinadas por su ciclo de vida, en los ámbitos personales y laborales, incluyendo las actividades desarrolladas en el tiempo libre (extralaboral) y su interacción social especialmente en el ámbito familiar (Guerrero, 2003) citado por Romero, Beleño, Ucros, Echeverría & Lasprilla (2016)

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (MINPROTECCIÓN, 2010), definidas como, Tiempo fuera del trabajo, que data al lapso que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales; Relaciones familiares, que corresponde a las interacciones del individuo con su núcleo familiar; Comunicación y relaciones interpersonales: Dichas cualidades se le atribuyen los procesos comunicativos y las interacciones con su círculo social cercano; Situación económica del grupo familiar, que hace referencia a los recursos económicos, con que cuenta el trabajador y su grupo familiar, para la atención sus gastos básicos. Características de la vivienda y de su entorno, que se refieren a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de núcleo familiar; Influencia del entorno extralaboral en el trabajo, corresponden al poder determinante ejercido ante las exigencias de los roles individuales y colectivos en el bienestar y las labores desarrolladas por el trabajador; Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda, que se consideran son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, (Báez, J. L., & Herrera, J. M. 2015).

Factores Protectores

El lugar de trabajo es uno de los principales escenarios, para promover la salud de los individuos. A partir de allí es donde se puede influenciar de manera positiva, los estilos de vida de los individuos, causando un impacto benéfico en la salud y la seguridad del trabajador (OMS, 2010).

Astudillo, Alarcón & Lema (2009) definieron a los protectores psicosociales, como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar.

El estrés laboral es considerado un factor desencadenado de los factores de riesgo psicosociales, son percibidos como las combinaciones físicas y emocionales, que se generan cuando las capacidades o recursos con los que cuenta el trabajador no cumplen los requisitos que exige el puesto de trabajo. Mamani, Obando, Uribe & Vivanco (2007), lo asocian con sus conocimientos teórico – prácticos, y las aptitudes y competencias para ejecutar las labores asignadas.

Es por ello, que, ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad; es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” (MPS, 2008, p.2). Consecuentemente con esto, Toro, Sanín & Valencia (2010), citados por Beltrán, Grueso, & González, (2014). explican que los factores protectores son cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o

colectividad laboral, que permiten mitigar o eliminar un riesgo y además inciden como un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo personal.

Evaluación de estrés

El estrés se entiende como una respuesta adaptativa a un estímulo que se percibe como amenazante. Es útil porque prepara al cuerpo y a la mente para enfrentar sucesos o huir; es nocivo cuando es intenso y continuo porque puede resultar en síntomas físicos, psicológicos y conductuales que pueden afectar la salud física y psicológica de los individuos.

En este sentido y según Peiró (2004), es importante considerar puede ser un factor salutogénico de primer orden o por el contrario puede suponer un riesgo importante para la salud del trabajador y su bienestar psicológico.

De acuerdo con Gil (2005), todo ello ha derivado factores consecuentes como el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública de un gran coste socio-económico, que el ámbito profesional, puede llegar hasta desvincular al trabajador en la ejecución eficiente de puesto de trabajo, así como, las funciones y tareas, desarrolladas de manera favorable, por un periodo de tiempo prolongado, así las cosas, los esfuerzos investigativos e interventores, frente al tema, orientados a la mitigación o control de este debe ser bienvenido.

Motivación y compensación

En el entorno cambiante de las organizaciones y las modalidades de vida, el ser humano y las organizaciones, deben idear nuevas estrategias que promuevan y garanticen el cubrimiento de necesidades y la generación de satisfacción; de acuerdo con Sarmiento (2012) “ *El bienestar y la*

salud de cada uno de los individuos es el objetivo principal de toda Empresa en el mundo, ya que es importante que ellos gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas por las organizaciones. Es por eso, que, en los últimos años, se ha tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable a los trabajadores de las organizaciones, y prevenir aumentar los factores de riesgo psicosociales”, Cárdenas (1999) & Siegel (1962) citado por Rentería (2009).

Fernández, Siegrist, Rödel & Hernández, (2003), afirman que la discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. Conforme a este postulado se materializa, la gran importancia en el desarrollo de alternativas empresariales, que refuercen la percepción de bienestar que tienen los colaboradores, frente a las compensaciones, en los diferentes ámbitos, no sólo económico, sino también en la carga laboral, la retribución, el reconocimiento y el denominado Salario emocional, demostrado que empleados “mejor” retribuidos “emocionalmente” tiene beneficios para las organizaciones: ayuda a retener el talento y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, con la consiguiente mejora en la eficacia y productividad, Gonzalez, & Meta. (2010).

Además de las implicaciones que representan para la salud de las personas, los factores de riesgo psicosocial también influyen en los ejes motivacionales y productivos de los colaboradores, por su parte Chiavenato, (2000) define a la motivación como el “resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. Por ello es importante para una organización identificar los factores

de riesgo y las necesidades, a fin de generar estrategias de motivación laboral, óptimas para garantizar la salud y el desempeño en el trabajo.

Por otra parte, Herzberg (1959) plantea la “teoría de los dos factores”, en la que desarrolla dos variables de influencia, la primera es la de los factores de motivación intrínsecos, que refieren al reconocimiento, los logros y la responsabilidad, la segunda división son los factores de higiene extrínsecos, como las relaciones personales, condiciones salariales y políticas de administración dentro de la organización. Conforme a ello, el estudio de riesgo psicosocial y efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas cambia el foco de atención del factor psicosocial control, Luceño (2005).

Fernández, Siegrist, Rödel & Hernández-Mejía, (2003), afirman que la discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. Conforme a este postulado se materializa, la gran importancia en el desarrollo de alternativas empresariales, que refuercen la percepción de bienestar que tienen los colaboradores, frente a las compensaciones, en los diferentes ámbitos, no sólo económico, sino también en la carga laboral, la retribución, el reconocimiento y el denominado Salario emocional, demostrado que empleados “mejor” retribuidos “emocionalmente” tiene beneficios para las organizaciones: ayuda a retener el talento y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, con la consiguiente mejora en la eficacia y productividad, Gonzalez, & Meta. (2010).

Estudios correlacionados

Intervenciones realizadas en materia de riesgo psicosocial, en organizaciones extranjeras del sector transporte; aplicadas con énfasis al cargo de conductores, refieren que Las

dimensiones de mayor prevalencia de exposición resultaron ser "exigencias psicológicas", "compensaciones" y "trabajo activo y desarrollo de habilidades". Dando prevalencia a que el incremento en exposición a factores en riesgos críticos, en el entorno laboral, son potencialmente nocivos para el detrimento de la productividad, en simultanea que exacerbaban alteraciones fisiológicas preexistentes en los trabajadores expuestos, particularmente trastornos músculoesqueléticos y alteraciones de salud mental. (Silva, H., Lefio, Á., Marchetti, N., & Benoit, P.,2014).

El riesgo psicosocial, es un agente que debe de ser diagnosticado, analizado e intervenido, de manera oportuna e integral, es por ello que deben adaptarse y adoptarse medidas, que faciliten el desarrollo de políticas y estrategias de mitigación y disminución de Síndrome de Burnout, cuyos niveles más elevados son denominados como quemarse por trabajo; así las cosas las propuestas idóneas para tal fin, de acuerdo con Monte, (2005) irían desde *considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia (nivel individual), potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales (nivel grupal) y, eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (nivel organizacional).*

Conforme a ello, para determinar o medir el efecto que las condiciones de trabajo podrían tener en los individuos que desarrollan actividades laborales en una organización; se debe tener en cuenta las dinámicas propias de estas condiciones, que se manifiestan en una serie de Factores Psicosociales, entendidos como la interacción de las variables que caracterizan dichas dinámicas, en función del trabajador, la situación que experimenta en el ámbito laboral y su

entorno, las cuales y bajo determinadas circunstancias pueden generar afectaciones a la organización y al trabajador produciendo efectos adversos. (Teheran, 2015)

Estrategia Metodológica

Enfoque

Se aborda bajo el modelo humanista propuesto por Abraham Maslow, (creador de la Pirámide de necesidades) en el cual encontramos la Autorrealización, reconocimiento, afiliación, seguridad y filosofía, donde se define claramente la existencia de una jerarquía en las necesidades de los seres humanos (López Giraldo, López Luzardo & Santa, 2011).

En ese sentido, es importante investigar acerca de las necesidades más apremiantes que tienen los trabajadores de la organización, apuntando a mejorar el clima laboral, disminuir el nivel de estrés negativo o distrés y realizar Intervención de riesgo psicosocial, en aras de garantizar la salud física y mental de todos y cada uno los integrantes que hacen parte del talento humano de esta importante organización. Rubio (2016).

Por lo anterior, se indaga en referente a las propuestas de Maslow uno de los teóricos humanistas más importantes de la historia y cuyo aporte es valioso para la realización de intervenciones por medio del modelo humanista, el cual busca garantizar la salud mental y reducir los riesgos psicosociales de los individuos. Hernández Ramírez, Dávila & Sánchez (2017).

Diseño

Se establece una investigación mixta, de tipo descriptivo y de corte transversal, para identificar, evaluar y conocer el impacto del riesgo psicosocial, en una empresa de transporte de carga de la ciudad de Medellín.

Participantes

El instrumento será aplicado al 100% de la población, los cuales son mayores de edad, en su totalidad empleados de la empresa, conforme a las especificaciones del instrumento SUSESOS-ISTAS 21, lo que significa 91 empleados en el departamento de Antioquía, en los niveles administrativos y operativos.

Aspectos éticos

Esta investigación se desarrolla de acuerdo con los principios legales, establecidos en la Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones; especialmente en lo descrito en el Capítulo VII de la Investigación Científica, la Propiedad Intelectual y las Publicaciones; en los artículos 49, 50, 55 y 56 de la mentada ley.

Variables de análisis

Se establecen las siguientes variables de análisis, para el desarrollo de la investigación.

- Riesgo Psicosocial
- Calidad de vida y satisfacción en el trabajo
- Motivación y clima organizacional
- Reconocimiento y apoyo

Instrumentos

La recolección de información se llevará a cabo mediante la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, que evalúa de manera simple el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización, analiza dimensiones psicosociales que, según diversas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores.

Su Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés. Integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia. (Manual de uso SUSESO-ISTAS 21, 2009).

Fue construido a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística de cada una de las sub-dimensiones de la versión completa de la prueba ISTAS, su utilidad es ser aplicada como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de Riesgo Psicosocial y facilitar su seguimiento en el tiempo.

Tabla 1 *Dimensiones Tamizaje Psicosocial*

Dimensiones	Descripción
Exigencias Psicológicas	Tensión y desgaste emocional a causa de la ejecución del trabajo
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que representa la ejecución del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Calidad del apoyo de compañeros y superiores para el desarrollo del trabajo
Compensaciones	Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la ejecución del trabajo
Doble presencia	Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en el desempeño en el trabajo

Fuente: Adaptado del Manual de Aplicación ISTAS (ACHS, 2013)

Figura 1 Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21

Categorías	Preguntas	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Exigencias Psicológicas	1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
	2. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
	3. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
	4. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
	5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?	0	1	2	3	4
	8. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
	10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
	12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
	13. ¿Recibe ayuda y/o apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
	14. Entre compañeros (as), ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
	15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Compensaciones	16. ¿Le preocupa ser despedido o la no renovación del contrato?	4	3	2	1	0
	17. ¿Le preocupa que le cambien las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Doble Presentia	19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer	4	3	2	1	0
	20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Fuente: Autoría Propia

Ejecución metodológica

Los instrumentos *SUSESOS-ISTAS 21*, se suministraron de manera individual a cada empleado, a través de herramientas ofimáticas y procesadores de texto y datos, Excel y Word; lo que favoreció el proceso de observación psicológica y la valoración cualitativa del proceso.

Cabe resaltar que para la aplicación de este instrumento se contó con la autorización expresa y por escrito de todos y cada uno de los empleados de la organización por medio de un consentimiento informado el cual fue socializado grupalmente y posteriormente leído por cada uno de los que intervinieron el proceso, así como la buena disposición de estos.

A través de la presente investigación, se busca conocer el impacto que genera el riesgo psicosocial en una organización y sus principales componentes llevados a través de los diferentes resultados de las pruebas realizadas mediante el cuestionario *SUSESOS-ISTAS 21*; por tanto, los datos que se recolectaron son de vital importancia para conocer y fortalecer en el ámbito organizacional de la compañía, identificando los factores a mejorar y mitigar el riesgo psicosocial; y lograr evidenciar resultados de alto impacto para fortalecer el desempeño laboral en los trabajadores, evidenciando las debilidades conforme a los resultados obtenidos con el cuestionario, analizando los principales riesgos que influyen en los trabajadores y afectan de alguna manera su desempeño laboral.

En este sentido el instrumento seleccionado, favorece la delimitación y formulación de acciones correctivas y preventivas que se deben implementar para la mejora continua del clima laboral y la creación de una cultura organizacional sana, en donde logre concientizar a los trabajadores, de que no sólo es responsabilidad de la organización y sus altos mandos, mejorar las condiciones laborales, sino también de que cada trabajador generar un ambiente favorable de

nivel control y motivación, al tiempo que se desarrolle la capacidad para atender los conflictos laborales que se presenten, con técnicas de comunicación asertiva y de fácil socialización.

Lo anterior deja ver lo importante que es evaluar en una organización el impacto que genera el riesgo psicosocial y de qué manera cada trabajador y personal de la organización debe tener constantemente planes de acción para la evitación del riesgo psicosocial y así mismo logrando que sus trabajadores tengan un buen desempeño en diversos ámbitos tales como: Organizacionales, sociales y de fácil convivencia en las áreas que le sean asignadas. Logrando que el impacto que se genere día a día en los trabajadores sea positivo, obteniendo un clima laboral estable en la organización.

Recursos

Como **recursos humanos** se contó con: 1 persona responsable de la explicación del cuestionario para su posterior aplicación, 2 personas responsables de sistemas, 1 persona responsable de la consolidación de la información.

Como **recursos físicos** fueron necesarios: Un (1) salón de capacitación, material diseñado para el cuestionario y computadores.

Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se diseña el siguiente procedimiento, con 5 fases:

Tabla 2 *Procedimiento*

Fases	Descripción de actividades	Tiempos de ejecución		
		Junio	Julio	Agosto
Diagnóstico	Identificación de la problemática a abordar			
Conceptualización	Se realizó la elección del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve por ser un instrumento de medidas válidas, confiables, consistentes y concordantes para la recolección de datos y elaboración del marco teórico de la investigación.			
Aplicación de instrumentos	En esta fase se aplicó el cuestionario a los 91 empleados, siendo estos el 100% de los trabajadores de la empresa.			
Análisis de datos y elaboración del informe final	Una vez recolectados los datos de la investigación, son ordenados, consolidados y evaluados con la finalidad de producir información significativa y que posteriormente pudiese ser analizada. Para facilitar esta tarea se utilizaron medios magnéticos de consolidación, para el fácil manejo de los resultados, finalmente realizar el informe donde se plasman las fortalezas y debilidades encontradas, dando paso al apartado de conclusiones.			

Recomendaciones

En esta fase, se formula un plan de intervención, que busca hacer un seguimiento continuo para reconocer la aparición de riesgos psicosociales en el personal, mediante un análisis propositivo para crear una guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar el clima laboral, al que tiempo que se estructuren como base para la creación de una cultura organizacional, basada en el autocuidado. Definiendo componentes de control, sistemas de información, estilos y métodos de comunicación, interés sobre la tarea, regulación de los conflictos, capacitación y formación, estrategias de acción orientadas a la mejora en el clima organizacional, mitigando el riesgo psicosocial

Fuente: Autoría Propia

Caracterización de la Población

La población participante de este trabajo investigativo – interventor, son (91) colaboradores de la empresa, con las siguientes características sociodemográficas:

Tabla 3 *Rango de edad*

Rango de edad participantes	
18-27	24
28-37	22
38-47	18
48+	27

Fuente: Autoría Propia

El 29.7% de la población tiene 48 años o más; el 26.4% se encuentra entre los 18 y 27 años, el 24.2% se encuentra en el rango de 28 a 37 años y el 19.8% oscila entre los 38 y 47 años.

Tabla 4 *Género*

Género de la población	
Masculino	64
Femenino	27

Fuente: Autoría Propia

El 73.6% de la población pertenece al género masculino, mientras que el 26.4 % corresponde al género femenino.

Tabla 5 *Estado civil*

Estado civil	
Soltero	35
Casado	22
Unión libre	26
Separado	6
Viudo	2

Fuente: Autoría Propia

En la organización el 38.5% de la población son solteros (as), el 28.6% conviven en unión libre, el 24.2% son casados (as), el 6.6% separados (as) y el 2.2% viudos(as).

Tabla 6 *Grado de escolaridad*

Grado Escolaridad	
Primaria	9
Secundaria	55
Técnico	14
Tecnólogo	8
Universitario	4
Postgrado	1

Fuente: Autoría Propia

El 60.4% tiene formación secundaria, el 15.4% técnica, el 9.9% primaria, el 8.8% formación tecnológica, el 4.4% son universitarios y el 1.1% restante tienen formación posgradual.

Tabla 7 *Nivel de ingresos*

Ingresos	
SMLV	51
1-3 SMLV	39
4-6 SMLV	1
7+ SMLV	0

Fuente: Autoría Propia

El 56% de la población percibe ingresos sobre el salario mínimo, el 42.9% cuenta con ingresos entre 1 y 3 salarios mínimos y el 1.1% restante tienen recibe ingresos entre 4 y 6 salarios mínimos.

Tabla 8 *Actividades de tiempo libre*

Tiempo libre	
Otro trabajo	4
Labores domésticas	29
Recreación y deporte	46
Estudio	12

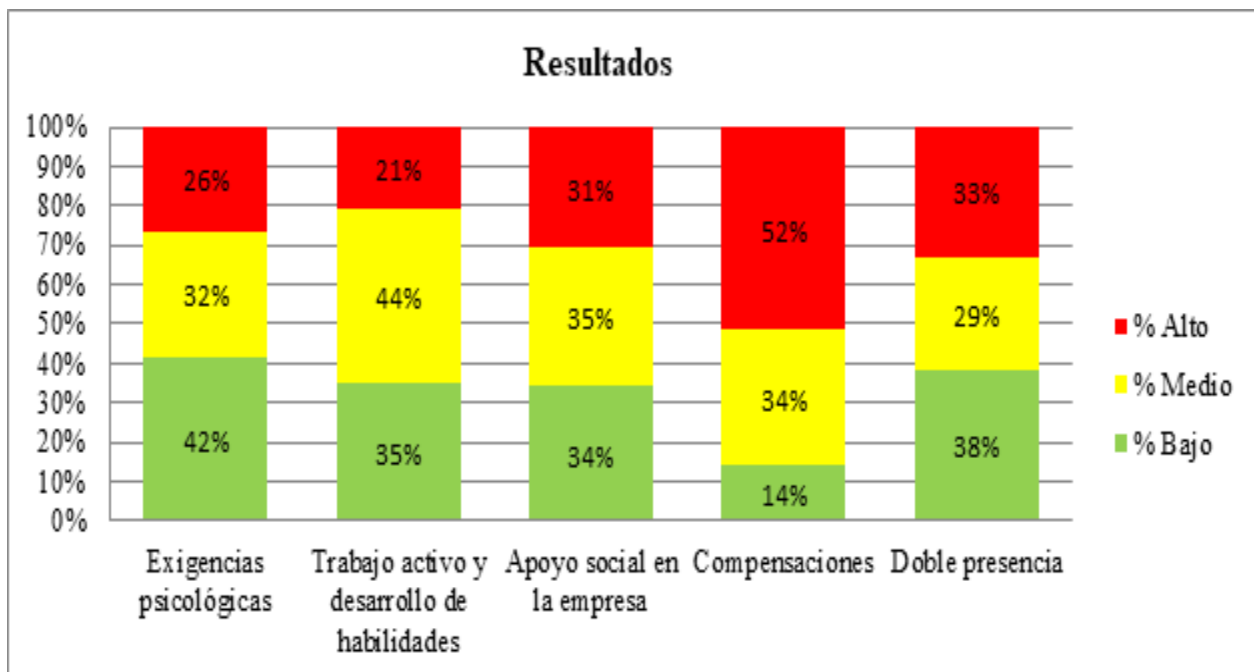
Fuente: Autoría Propia

El 50.5% de la población dedica la mayor parte de su tiempo libre a realizar actividades de Recreación y Deporte, el 31.9% realiza labores domésticas, el 13.2% invierte su tiempo libre en actividades académicas o estudio y el 4.4% se dedica a otro trabajo.

Resultados

Con respecto a la definición de Factores de Riesgo Psicosocial, se conceptualiza teniendo en cuenta la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 que los define como: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. En este sentido es imprescindible la valoración y diagnóstico de las condiciones de trabajo de los colaboradores, se propone conocer el perfil sociodemográfico de la población; así como medir los factores del ambiente que condicionan el trabajo y evaluar de manera preliminar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización.

Figura 2 *Resultados ISTAS 21 – Versión Breve*



Fuente: Instrumento SUSESOS-ISTAS 21

Tabla 9 *Análisis porcentual por dimensiones*

Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo						
Dimensión	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	24	26%	29	32%	38	42%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	19	21%	40	44%	32	35%
Apoyo social en la empresa	28	31%	32	35%	31	34%
Compensaciones	47	52%	31	34%	13	14%
Doble presencia	30	33%	26	29%	35	38%

Fuente: Instrumento SUSESOS-ISTAS 21

Tabla 10 *Nivel valoración riesgo*

De acuerdo con los resultados de la evaluación, su organización se encontraría en la siguiente situación de riesgo psicosocial:	
Sin riesgo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto nivel 1	X
Riesgo Alto nivel 2	
Riesgo Alto nivel 3	

Fuente: Instrumento SUSESOS-ISTAS 21

Según los resultados arrojados por el instrumento diagnóstico ISTAS 21- versión breve, se puede analizar categóricamente cada una de las dimensiones evaluadas, con el objeto de identificar los factores de riesgo psicosocial y el nivel en el cual se encuentra la empresa, que para el caso es Riesgo Alto nivel 1, el cual se considera representativo y a su vez intervenible.

En relación con la categoría N°1 Exigencias Psicológicas, se destaca que el 42% de la población, se sitúa en el nivel de riesgo bajo, el 32% en riesgo medio y el 26% en riesgo alto; lo que refleja un porcentaje elocuente en los dos últimos niveles, por las demandas asociadas al cumplimiento de metas de productividad y toma de decisiones sustanciales para el adelanto de sus actividades, requiriendo la formulación de acciones preventivas, de manejo de tensión psicológica, ansiedad y trabajo bajo presión.

Con respecto a la categoría N°2 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encuentra en riesgo medio con un 44%, sobre el 35% en bajo y el 21% en alto; su prevalencia se asocia a la percepción de la población frente al sentir que su trabajo no es fuente de adquisición de conocimientos y oportunidades de crecimiento, así como la ausencia de sentido de pertenencia, relacionado con variables de inclusión corporativa, por lo cual es necesario acciones preventivas inmediatas que fomenten el crecimiento institucional. Las organizaciones deben de orientarse hacia políticas incluyentes e influyentes en la motivación y el crecimiento profesional y motivacional de sus colaboradores, al respecto, Hellriegel, D., Jackson, S. & Solcum, J. (2005), refieren que, El desarrollo organizacional es una estrategia debidamente planeada y de proyección futura, sirve para entender, modificar y desarrollar el personal para alcanzar la efectividad, tiene sus orígenes en las ciencias conductuales.

Siguiendo con la categoría N°3 Apoyo social y calidad de liderazgo, se registra en riesgo medio 35%, riesgo bajo en 34% y riesgo alto en 31%, una situación de alerta que debe de considerar las variables del apartado centradas en las habilidades de liderazgo, claridad en las órdenes impartidas, trabajo en equipo y resolución de conflictos, pues la falta de apoyo y los retrocesos, pueden generar la tendencia al incremento del nivel a riesgo alto.

DaimlerChrysler, citado por Robbins (2004), afirma que la confianza es un atributo fundamental vinculado al liderazgo. También alude que cuando la confianza se rompe, puede tener consecuencias graves en el desempeño de un equipo. Por ello se debe de trabajar en la formación de líderes, como eje central de cultura participativa y empática, enfocada al bienestar y disminución de conflictos y errores en las funciones por desconocimiento de estas.

En cuanto a la categoría N°4, el 52% se sitúa en nivel de riesgo alto, el 34% en medio y 14% en bajo, siendo esta la más alta, representa un factor desfavorable para la salud física y mental de los colaboradores. Bohlander, Snell y Sherman (2001:500), citados por Rodríguez, (2009). Refieren que “las causas de las tensiones son muchas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales”.

Es primario diseñar acciones preventivas y correctivas, que brinden confianza a los empleados con respecto a su estabilidad laboral y el cargo que desempeñan, controlar la rotación de personal, la reubicación interna y el cambio de funciones; se debe trabajar en el valor y el comportamiento de los superiores en materia de reconocimiento del potencial de su equipo de trabajo.

Finalizando con la categoría N°5 Doble presencia, el 38% de la población evaluada se encuentra en riesgo bajo, el 29% en riesgo medio y el 33% en riesgo alto. Según Aguirre & Martínez (2006), citados por Gómez, I. C. (2011), el ingreso de la mujer al mercado laboral, el aumento de parejas en los que ambos deben trabajar, el nivel y calidad de vida son algunos de los cambios que desde lo sociopolítico y económico se han gestado. En consecuencia, la relación entre el conflicto trabajo-familia, genera un impacto adverso, se minimiza el tiempo familiar por exigencias laborales, produciendo efectos perjudiciales en la salud física y mental; es de resaltar que este conflicto puede presentarse por una serie de presiones en el trabajo, estresores de rol y el estatus dentro de la organización.

A pesar de que la dimensión se encuentra en riesgo bajo, su diferencia con el riesgo alto es sólo del 5%, por lo que es necesario desarrollar y formular actividades de promoción y

prevención, y de acompañamiento psicosocial, que permitan a los empleados adquirir competencias y desarrollar habilidades para la resolución de las situaciones familiares; con el propósito de minimizar el impacto de los factores extralaborales en el desempeño de los empleados.

Discusión

Teniendo en cuenta, los resultados obtenidos y clasificados por dimensiones, se puede evidenciar que el 33% perciben riesgo alto o muy alto en la dimensión influencia del trabajo sobre el contexto extralaboral relacionado con las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo y que impactan su vida extralaboral (familiar o social). (MPS, 2010) citado por Fuentes (2011).

Conforme a ello, es crucial, comprender, de acuerdo con Jiménez, B., & León, C. (2010), que *el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.*

El 26% de los trabajadores encuestados perciben riesgo en la dimensión demandas psicológicas: situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador (Guzmán, Jackson, & Orozco, 2013). Este puede estar estrechamente relacionado con la atención a clientes, también lo podemos ver como un factor protector dentro de la organización, con demandas de carga mental relacionadas con los procesos cognitivos, que comprenden la ejecución de tareas y el ejercicio

de las facultades mentales superiores, como la memoria, la atención, el análisis de información y el tiempo promedio determinado para una respuesta.

Se evidencia un 31% de los trabajadores presenta riesgo alto o muy alto en el apartado de apoyo social, en el que se contempla la consistencia del rol, que está asociada a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo (Patiño & Alvaran 2017). De acuerdo con Jonge, Bosma, Meter & Siegrist (2000), citados por Jiménez, B., & León, C. (2010), afirman que el riesgo de trastornos de ánimo, trastornos generales de ansiedad, obsesiones y fobias, y fatiga generalizada se asocia a factores psicosociales de riesgo como la sobrecarga laboral, la falta de autonomía, la falta recompensa adecuada.

El 52% perciben riesgo muy alto en el componente de las compensaciones, lo cual ha sido sin duda el foco o la fuente que incrementa el nivel de riesgo empresarial, por lo cual se exigieron mayores controles y estrategias de mitigación y disminución en los aspectos que inciden en la motivación e incrementan a un nivel crítico el riesgo psicosocial, en relación a las demandas cuantitativas relacionadas con exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, claridad en las funciones que ejercen, el reconocimiento que reciben por parte de la empresa, la reubicación a otras áreas, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Esto representa una alta influencia, en relación con el bienestar y la calidad de vida, según Cladellas, R. (2008) los factores psicosociales pueden influir en la salud y el cuidado de la salud, en el trabajo y fuera de él, mediante cuatro tipos de mecanismos: cognoscitivos,

emocionales, de conducta y fisiológicos. De ello se deduce que los factores psicosociales intervienen literalmente en cada estado de enfermedad.

Conclusión

Teniendo en cuenta los resultados podría decirse que la empresa en estudio presenta un nivel de Riesgo Alto Nivel 1, a nivel Psicosocial; por lo cual es necesario diseñar e implementar estrategias y acciones sistemáticas en las variables con un mayor nivel de riesgo a fin de mejorar algunas condiciones que se pueden intervenir en las áreas de trabajo; especialmente entre la población asistencial, que puntúa alto en la mayoría de las dimensiones evaluadas.

La dimensión de compensación puede estar influenciada negativamente por la percepción de inestabilidad laboral, pago inoportuno de salarios, los empleados no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan o la compensación económica es percibida como poco equitativa en relación a los esfuerzos y logros en el trabajo. La organización presenta Riesgo Alto nivel 1, en la dimensión señalada, lo que obliga a implementar medidas urgentes, revisar las políticas de compensación de la empresa, la escala salarial, el programa de bienestar y el diseño de estrategias que propicien una transformación de la percepción de bienestar y sentido de pertenencia; especialmente orientado al salario emocional y la identidad de grupo.

En el caso de los factores de riesgo extralaborales con mayor impacto en ésta población es el de la situación económica del grupo familiar, que se encuentra en un Riesgo Significativo, en la dimensión de Doble Presencia, que permite inferir que la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, no es suficiente, probablemente porque los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar; y/o existen deudas económicas difíciles de solventar.

Este factor no puede analizarse de manera aislada a la situación económica del contexto nacional, la carga impositiva a los hogares, la pérdida de poder adquisitivo de los salarios y demás factores macroeconómicos, que impactan el punto de equilibrio de las economías familiares.

El tiempo fuera del trabajo es un factor que infiere en el nivel de riesgo catalogado, dado 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. Las razones por las que se encuentra en riesgo alto, obedece a que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente; y/o que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

Se considera importante resaltar, que la comunicación y relaciones interpersonales, se evidencian en riesgo, sugiriendo la necesidad de implementar acciones preventivas que fortalezcan las habilidades comunicativas y la comunicación asertiva en este grupo de empleados.

Finalmente, es necesario hacer una retroalimentación global de estos resultados y de las diferentes sugerencias de promoción, prevención e intervención, a la Dirección de la empresa, la cual puede desarrollarse por medio de ponencia colectiva, informe o plegables informativa, entre otros. Reiterando que esta información es de carácter confidencial y deber ser manejada con el único propósito de generar planes de intervención que favorezca el bienestar de los trabajadores, de acuerdo a la legislación colombiana.

Recomendaciones

Con el fin de disminuir el impacto en la salud física y mental del riesgo psicosocial, principalmente la alta influencia de la categoría de compensaciones, se formula el siguiente plan de intervención, que fomenta el crecimiento individual y corporativo:

Tabla 11 *Plan de Intervención*

Manifestaciones de riesgo psicosocial en la empresa	Plan de intervención
Demandas: Los empleados presentan sentimientos de ansiedad desbordados cuando tienen sobrecarga laboral y alta demanda en las exigencias de cumplimiento en sus funciones.	Revisión del manual de funciones, para determinar la carga laboral y funcional, recomendando la distribución equitativa de las actividades de puesto de trabajo. Diseño del trabajo, necesidades y estrategias para la flexibilidad horaria.
Control: Altas manifestaciones de frustración, bajo rendimiento, falta de claridad en las órdenes impartidas por superiores, falta de autonomía y decisión frente a decisiones de cómo, cuándo y alternativas de mejora al hacer su trabajo.	Fortalecimiento de equipo de trabajo Revisión del rendimiento, identificando fortalezas y debilidades. Esclarecimiento de roles y responsabilidades, fortalecimiento del liderazgo, procurando que la toma de decisiones asertivas. Contribuir mediante equipos de trabajo las oportunidades de mejora, áreas fuertes y débiles.
Apoyo: El nivel de absentismo por enfermedad aumenta cuando el empleado siente que no puede hablar con los superiores acerca de sus problemas.	Apertura de espacios, que brinden la oportunidad de hablar al empleado acerca de cosas que generan un incremento en los niveles de riesgo psicosocial, ya identificados (Comunicación de ida y vuelta).

Relaciones: Dificultades para entablar relaciones basadas en la confianza y el buen comportamiento puede llevar a problemas relacionados con la disciplina, huelgas y “MOBBING “

Revisión de reglas, políticas de la empresa para afrontar los duelos, el rendimiento insatisfactorio, el absentismo, la mala conducta, el “MOBBING”, también llamado acoso laboral.

Formulación de estrategias de reconocimiento de valor y potencial de los colaboradores, en pro de incrementar la motivación y disminuir factores de depresión.

Tarea: Aumento de ansiedad respecto a la situación contractual, presentada cuando los colaboradores no saben qué se espera de ellos

Revisar el proceso de adaptación y retención en la empresa, descripción de las áreas del puesto de trabajo y mantener un vínculo entre los objetivos del individuo y los de la empresa. Análisis previo de competencias y habilidades, para la reubicación y modificación de funciones.

Cambio: Estos han de ser llevados de manera eficaz, de lo contrario pueden crear una tendencia adversa y ser encaminados a la confusión e inseguridad.

Planificación estratégica con antelación, consulta e integración de los empleados de forma de participen y trabajen juntos para solventar los problemas. Gestión del cambio, hacia el mejoramiento del clima organizacional y prevención del Síndrome de Burnout.

Fuente: Autoría Propia

Referencias

ACHS (2013) Manual de aplicación ISTAS.

Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento psicológico*, 11(1).

Báez Peña, J. L., & Herrera Pérez, J. M. (2015). *Diseño y ejecución de un programa de terapia ocupacional enfocado al bienestar ocupacional para promover estilos de vida saludables y mitigar riesgos psicosociales en los funcionarios de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación Bogotá–2013* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia).

Beleño Navarro, R., & Ucros Campo, M. M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la costa cuc en el 2014* (Doctoral dissertation, Universidad de la Costa CUC).

Beltrán, A., Grueso, M., & González, J. (2014). Factores Psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España durante el periodo 2002-2012. *Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf>*.

Bohlander G, Snell S. & Sherman A., 2001. *Administración de Recursos Humanos*. International Thomson Editores. Decimosegunda Edición. México.

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).

Chiavenato. (2000). Euroresidentes. Recuperado el 06 de mayo de 2018, de

<https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>

Cladellas Pros, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo.

Colombia, Defensoría del Pueblo (2008). Disponible en

http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/11/salud/i1_2008.pdf

competencias (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México.

De Seguridad Social–SUSESO, S. (2009). *Manual de uso SUSESO-ISTAS 21*. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-
DER”. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170.

Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?. *Atención primaria*, 31(8), 1-10.

Fuentes, N. (2011). Diseño e intervención del programa de calidad de vida laboral avícola El Madroño SA (Trabajo de grado). *Universidad Pontificia Bolivariana, Floridablanca*.

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Ediciones Pirámide*, 151-154.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.

- Gómez, I. C. (2011). *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo*. Pensamiento psicológico, 9(16), 89-106.
- Gonzalez, A., & de Meta, G. D. P. (2010). "TOMAR CONCIENCIA" DE MI SALARIO EMOCIONAL MEJORA LA PRODUCTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.
- Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R. (2010). *Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros*. Enfermería Global, (18), 0-0.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 73-84.
- Guzmán Rodríguez, J., Jackson Duran, M. P., & Orozco, P. M. (2013). *Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Personal Administrativo de Magnetron SA de la Ciudad de Pereira*.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005). *Administración. Un enfoque basado en*
- Hernández Valencia, C. L., Ramírez Corrales, M., Dávila Parra, L. C., & Sánchez Suarez, J. L. (2017). Identificación de las prácticas realizadas por la gerencia del talento humano de la fundación FUNPAZ que posibilitan la retención de los colaboradores e impactan su motivación y calidad de vida laboral.
- Herzberg, F. (1959). Teoría de los dos factores.
<https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E., & Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(1).

- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- López Giraldo, N., López Luzardo, G. A., & Santa Giraldo, A. F. (2011). Identificación de necesidades en los colaboradores operativos, en relación a los modelos de Maslow y McClelland de dos empresas representativas del sector textil confección en el área Pereira–Dosquebradas.
- Luceño Moreno, L. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral.
- Mamani-Encalada, A., Obando-Zegarra, R., Uribe-Malca, A. M., & Vivanco-Tello, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1).
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado de www.minsalud.gov.co
- Ministerio de la Protección Social- Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales (2010). *Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extra laboral)*.
- Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Publicado El*, 25.
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Patiño Ramirez, Y., & Alvaran Castañeda, E. M. (2017). *Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el Centro Cardiovascular de Caldas*.

- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.
- Rentería Valencia, J. A., Fernández Ospina, E., Tenjo, A. M., & Uribe Rodríguez, A. F. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 5(1).
- Rentería Valencia, J. A., Fernández Ospina, E., Tenjo, A. M., & Uribe Rodríguez, A. F. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 5(1).
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3), 127-141.
- Romero-Díaz, C. H., Beleño-Navarro, R., Ucros-Campo, M., Echeverría-González, A., & Lasprilla-Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (31), 1-15.
- Rubio Castro, N. A. (2016). Condiciones Psicosociales Laborales del Personal de una Secretaría de Salud Territorial en Colombia, 2015.
- Sarmiento, M. C. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/3185>.
- Silva Bustos, H., Lefio Celedón, Á., Marchetti Pareto, N., & Benoit Marchetti, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 67-74.
- Teheran Suarez, M. Y. (2015). *Diagnosticar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la administradora de fondos de*

pensiones y cesantías porvenir SA barranquilla (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales).

Van Der Doef, M. & Maes, S. (1999) The Job Demand- Control (-Support) Model and psychological wellbeing: A review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, 13(2), 87-114.

Villalobos, G., Vargas, A. M., Escobar, J., Jiménez, M. L., & Rondón, M. A. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: *Ministerio de la Protección Social*.