



Análisis de Causas, Efectos y Consecuencias del Riesgo Psicosocial en Asesores de Ventas en Colombia entre 2018 y 2021

Carlos Alberto Serrano Pérez, Diana Rocío Vargas Cuitiva

Monografía para optar el título de especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Director

Yohanna Milena Rueda Mahecha

Magister en Educación

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura Y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Septiembre, 2022

Dedicatoria

Dedicamos el resultado de este trabajo a nuestras familias, quienes nos apoyaron y contribuyeron con su tiempo y consejo para lograr los resultados previstos. Damos igualmente gracias a ellos por enseñarnos a afrontar las dificultades, a persistir, siempre teniendo presentes nuestros principios y valores.

También dedicamos este trabajo a los diferentes docentes y tutores que nos acompañaron durante este proceso de formación como especialistas quienes contribuyeron a mejorar nuestros conocimientos, a ser más críticos, y a identificar cómo desde nuestra gestión podemos contribuir a mejorar las condiciones de los trabajadores en las organizaciones donde trabajamos o trabajaremos en el futuro.



Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Introducción	8
1. Desarrollo Temático.....	11
1.1. Marco Teórico.	12
1.2. Marco Empírico.....	17
2. Objetivos	25
2.1. Objetivo General.....	25
2.2. Objetivos Específicos	25
3. Diseño Metodológico.	26
3.1. Población objeto	26
3.2. Selección de resultados.....	27
3.3. Extracción y síntesis de la información.....	28
4. Discusión.....	28
4.1. Identificación de los factores de riesgo inmersos en las actividades comerciales en Colombia	29
4.2. Variables que afectan el riesgo psicosocial en los trabajadores de áreas comerciales ...	31
4.3. Categorización de las estrategias de intervención del riesgo psicosocial en la industria	35
5. Conclusiones	42
6. Recomendaciones.....	43
7. Referencias	45

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial</i>	34
Tabla 2. <i>Categoría de las estrategias de intervención del riesgo psicosocial</i>	41



Lista de Figuras

Figura 1. <i>Fases del estrés y estrategias de intervención</i>	36
Figura 2. <i>Estrategias de prevención del riesgo psicosocial</i>	39



Resumen

El sector de ventas en Colombia se caracteriza principalmente por tener contacto directo con el cliente durante el ejercicio laboral, esto implica una adecuada interacción social, por lo tanto, es necesario tener un manejo adecuado de las emociones pues esto implica la influencia en las actitudes, conductas y emociones del cliente y este puede reaccionar negativamente cuando un mensaje es interpretado de una manera incorrecta.

El objetivo de este proyecto es analizar las consecuencias, causas, y efectos de los riesgos psicosociales en los asesores de ventas, a partir de revisión bibliográfica, teniendo en cuenta la importancia que tienen dichos factores con las manifestaciones psicológicas y físicas asociados al estado mental y el bienestar emocional de los colaboradores, analizando antecedentes entre el conflicto y el rol. El estudio se llevará a cabo a partir del diseño metodológico descriptivo basado en literatura que ya existe sobre el tema.

En ese sentido este proyecto pretende no solo analizar efectos y causas de riesgo, sino que también busca determinar factores a partir de las condiciones intralaborales en las dimensiones social, física y emocional, generando la necesidad de tomar acciones de intervención para la promoción de un ambiente saludable entre los colaboradores.

Palabras Clave: Estrés laboral, Factor de riesgo, Competencias, Bienestar, Asesores de ventas.

Abstract

The sales sector in Colombia is characterized mainly by having direct contact with the client during the work period, this implies an adequate social interaction, therefore, it is necessary to have an adequate management of emotions since this implies the influence on attitudes, behaviors, and emotions of the client and this one can react negatively when a message is interpreted in an incorrect way.

The objective of this project is to analyze the causes, consequences, and effects of psychosocial risks in sales advisors, based on a bibliographic review, considering the importance of these factors with the psychological and physical manifestations associated with the mental state and the emotional well-being of collaborators, analyzing antecedents between the conflict and the role. The study will be carried out from the descriptive methodological design based on literature that already exists on the subject.

In this sense, this project intends not only to analyze effects and causes of risk, but also seeks to determine factors based on intra-labor conditions in the social, physical, and emotional dimensions, generating the need to take intervention actions to promote a healthy environment. healthy among employees.

Keywords. Work stress, Risk factor, Competencies, Well-being, Sales consultants.

Introducción

Actualmente, la seguridad y salud en el trabajo han tomado gran importancia en todas las empresas debido a la relación que tiene el desempeño y el desarrollo de los trabajadores con la compañía, así mismo, tiene que ver con leyes, normas y directrices gubernamentales emitidos por el ministerio de trabajo, el ministerio de protección social, la organización mundial de la salud, entre otros, los cuales tienen el objetivo principal de asegurar el bienestar de los colaboradores. La Organización Internacional del trabajo (OIT), junto con la Organización mundial de la salud, (OMS), han realizado estudios referentes a factores de riesgo psicosocial desde una mirada psicológica y ocupacional y la influencia tienen en el colaborador con la empresa y la empresa con el colaborador, la carga emocional en el trabajo y el ritmo de trabajo, condiciones que pueden ocasionar accidentes, acoso laboral, factores externos, estrés laboral como consecuencia y no como enfermedades dadas los requerimientos de las actividades propias de la labor (Rojas et al., s. f.).

Este proyecto está enfocado a la necesidad de analizar los factores de riesgo psicosocial de los vendedores en Colombia y poder aportar un plan de acción para controlar dichos riesgos a través de estrategias de intervención. Para tal fin, la estructura del documento se compone de el planteamiento del problema identificando la población que se va a estudiar y sus necesidades dando un reconocimiento significativo al área de ventas describiendo el desarrollo de capacidades y destrezas personales y laborales de cada individuo, así como la motivación que los trabajadores requieren para esta tarea y la generalidad en las condiciones psicosociales que contribuyan de manera positiva generando desarrollo personal y bienestar.

Se tendrán en cuenta el objetivo general y los específicos que se deben llevar a cabo al finalizar el proyecto. Posteriormente se realizará un marco teórico el cual definirá conceptos

relacionados con los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los empleados en las organizaciones, se realizará revisión bibliográfica de la normatividad vigente, identificando la importancia de organizar un modelo que cumpla con lo establecido en cada una de las resoluciones, decretos y demás normativa a la que haya lugar.

Se hace evidente también el marco empírico que tendrá una descripción detallada de las habilidades requeridas para los cargos comerciales, estadística de industrias que requieren cargos de atención al cliente, factores de riesgo psicosocial en trabajadores de áreas comerciales en Colombia y causas asociadas a los mismos con estadísticas de los últimos años.

Para abordar la justificación existen diversos estudios que explican que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores a nivel mundial son la mayor fuente de daños en la salud en la productividad y por supuesto en el bienestar del colaborador y por lo tanto de la empresa, dichos factores ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ambiente y en la salud laboral. Según Gil (2009) refiere que los factores psicosociales benefician o afectan el desarrollo funcional de los empleados, por lo tanto, una empresa debe apoyar al colaborador y permitir crecimiento dentro de su entorno laboral, sin embargo, cuando esta situación no se da, va en contravía con la satisfacción y la salud del trabajador y esto puede generar estrés laboral que conduce a la afectación psíquico o fisiológico ocasionando alteración en las relaciones sociales de los individuos dentro de la organización y fuera de ella.

Uno de los problemas con mayor incidencia en el ámbito laboral es el riesgo psicosocial que puede ser ocasionado por ausentismo por enfermedad profesional o común o por accidentes de trabajo por cuanto altera la parte productiva de la empresa y adicionalmente la calidad de vida de los trabajadores y su bienestar. Es importante resaltar que el trabajo hace parte fundamental de la vida individual y social que posibilita el acceso a una vivienda digna, alimentación, recreación

entre otras necesidades básicas, por lo tanto, es un medio que sirve para la socialización, la integración y la relación entre los seres humanos, por esto la importancia entre el vínculo colaborador y organización con la salud y el trabajo.

La base de este proyecto radica en el interés de analizar cuáles son los riesgos psicosociales de más incidencia en los colaboradores del área de ventas y en los factores que afectan el desempeño laboral y los resultados directos en la productividad dentro de la empresa, en ese sentido se espera realizar un aporte significativo con respecto al análisis de los riesgos que facilite el planteamiento de una propuesta para la promoción y la prevención de enfermedades y minimizar las fuentes de riesgo a través de estrategias que impacte directamente la mejora en la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores orientado a su parte física, social y mental lo que beneficia de manera indirecta a la productividad de la empresa.

Este proyecto contribuye como apoyo bibliográfico a estudiantes de áreas afines aportando al conocimiento y al fortalecimiento en el tema de riesgo psicosocial y brinda elementos para la orientación de procesos y decisiones que afectan de manera directa a los individuos y a la organización.

Por lo anterior las condiciones del individuo influyen en capacidades o limitaciones y la motivación con respecto a la labor que desempeña, así mismo la edad, los estereotipos, los valores, las creencias y las aptitudes. En el entorno laboral tienen que ver los escenarios internos del trabajo, la carga física, el ambiente en el que se realiza la labor, el comportamiento de la autoridad y la carga mental. En cuanto a las condiciones extralaborales se contemplan la situación educativa y la socioeconómica, los efectos del trabajo en el entorno social y en el familiar y la situación social del país, entre otros.

Debido a esto, en este proyecto se realizará una revisión bibliográfica con contenido referente a riesgo psicosocial en los asesores de ventas que permita desarrollar un proceso social que, de paso a experiencias personales, influencia ambiental, condiciones de trabajo, necesidades, expectativas y otros determinantes que influyen en los procesos psicológicos primarios y secundarios de los asesores de ventas. Dicho lo anterior la pregunta que se debe resolver es ¿Cuáles son las causas, efectos y consecuencias del riesgo psicosocial en asesores de ventas en Colombia?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984), describen los factores de riesgo psicosocial como patologías con mecanismos cognitivos que se manifiestan en la disminución de memoria y concentración, en el afectivo en la ansiedad y la depresión, en los conductuales en el consumo de alcohol o sustancias psicoactivas y en los fisiológicos en la aparición de enfermedades o trastornos; estos factores se presentan por turnos rotativos, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas o monótonas, intensificación de carga laboral, mala remuneración económica, etc.

Por lo anterior, hablar de factores de riesgo psicosocial tiene similitud con la interacción que tiene el colaborador con el trabajo y el entorno, que bajo algunas circunstancias puede afectar significativamente a la organización produciendo efectos negativos en las dos partes.

1. Desarrollo Temático

Partiendo que entre los principales objetivos de la seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones está el asegurar condiciones de bienestar para los trabajadores, abordar y entender los factores de riesgo psicosociales es fundamental para los equipos de gestión humana y administradores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, por lo tanto en este trabajo de monografía, se busca identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial a nivel

intralaboral que afectan a las poblaciones comerciales de la industria colombiana, y a la vez establecer las consecuencias o efectos de la exposición a este tipo de riesgo y las medidas de intervención incorporadas o implementadas a nivel de la prevención, por lo tanto a continuación se presenta los postulados teóricos y empíricos asociados al estudio del riesgo psicosocial.

1.1.Marco Teórico.

Dentro del ámbito laboral, el empleado se involucra con múltiples condiciones de trabajo y esto puede afectar de manera negativa o positiva su bienestar, por eso el trabajo se convierte en instrumento de salud o de enfermedad para las personas y así mismo afecta el rendimiento de la empresa. Con el fin de utilizar el concepto de riesgo psicosocial y analizar su impacto en los asesores de ventas se retoman algunos autores e investigaciones que han abordado este tema que es de gran relevancia tanto para los colaboradores y para las empresas como para la sociedad.

Es importante dar una definición clara sobre lo que significa un factor de riesgo psicosocial, conociendo estos como condiciones sociales que perjudican la salud física y mental de los trabajadores los cuales están compuestos por diversas variables como la gestión organizacional, forma de contratación, cumplimiento en los pagos, inducción, capacitación, evaluaciones de desempeño, las características del trabajo, las líneas de comunicación, las características del grupo social o del trabajo, ya que esto determina calidad de las interacciones y trabajo en equipo, así mismo las condiciones de las tareas asignadas, las herramientas, la monotonía de la actividad, la jornada laboral, las pausas activas entre otros que permiten cualificar la calidad de vida y el estado de bienestar de los colaboradores y así mismo generar estrategias de afrontamiento para cada situación.

Existen algunas teorías que hacen referencia a trastornos mentales que están relacionados con factores de riesgo psicosocial como por ejemplo la teoría de demanda-control que menciona

la cantidad de carga laboral y la presión y la capacidad de la persona para el control de sus actividades en el trabajo es decir, el cómo trabaja el colaborador y el desarrollo de sus habilidades, sin embargo esto tiene que ver con las oportunidades y los recursos que la empresa proporciona y la autonomía y creatividad del individuo en la toma de decisiones para el control de su labor propia. (Karasek et al., 1990)

Este modelo elaborado por Karasek sustenta el riesgo de enfermedad relacionado con estrés y el comportamiento pasivo o activo del individuo correspondientes a mecanismo y tensión psicológica los cuales radican en un ambiente de trabajo estresante, el límite de capacidad de respuesta creando desequilibrio y conduciendo al estrés laboral.

Otro modelo que existe el desequilibrio entre esfuerzo-recompensa (alto esfuerzo, baja recompensa) lo que se refiere a dinero, seguridad, oportunidades laborales, lleva a reacciones estresantes, es decir, una persona que refleja diligencia o esmero en exceso por la actividad necesita recibir aprobación y estima de lo contrario aumenta el riesgo de problemas en la salud por estrés al no recibir la recompensa esperada.

Igualmente Muñoz & Chois (2014), definen los factores de riesgos laborales como instrumentos, materiales, tareas o condiciones del ambiente o la organización del trabajo que encierran un daño potencial en la salud de los trabajadores y sus consecuencias pueden variar entre las secuelas, la curación o la muerte, sin embargo desde nuestro punto de vista, los seres humanos manejan emociones y estrategias de afrontamiento de distintas maneras ya que no todos se relacionan de la misma forma, así como existen individuos capaces de manejar situaciones que se presentan en torno al trabajo hay otros que no tienen la misma habilidad.

Según Granados (2011) la actividad laboral es un aspecto orientado a la satisfacción y bienestar individual en las organizaciones, esto comprende aspectos cualitativos como los desafíos, problemas o las experiencias y cómo se responde ante cada situación de manera eficaz.

Desde esta perspectiva, es importante velar por una buena calidad de vida laboral siendo esta entendida como la búsqueda del bienestar del individuo ejecutando las actividades propias de un cargo en determinada organización lo cual implica trabajo en equipo, emprendimiento, y empeño para el logro de los objetivos y así mismo se potencializa el área familiar y social que puede permitir una buena toma de decisiones personales y profesionales, es decir, compromete el mejorar y mantener condiciones psicológicas, sociales y físicas en el ambiente de trabajo lo cual causa efectos de manera directa en el trabajador.

Para Chiavenato (2011), la calidad de vida representa el nivel de satisfacción de los colaboradores en comparación con las actividades de la labor desempeñada y esto va ligado a posibilidades de ascender en la compañía, reconocimiento de resultados, salarios emocionales, relaciones interpersonales entre otros.

Toda situación de trabajo va ligada directamente a características físicas y psicológicas en las personas, es decir, el comportamiento en su trabajo no depende únicamente de sus características personales, sino que también en cómo éste percibe el de los demás y adicionalmente los componentes de su organización. El clima laboral es el resultado de la manera en cómo interactúan los individuos influenciados por el ambiente y el comportamiento de estos, es decir, la expresión de factores interpersonales y organizacionales influye en la satisfacción y en el comportamiento del colaborador, Chiavenato (2011) indica que el ambiente laboral es el resultado o como el trabajador actúa, ante elementos de la organización como son las políticas, directrices y estilos de liderazgo

El clima laboral está relacionado con el nivel de motivación de los integrantes de la organización, cuando ésta es alta, puede traducirse a un estado de satisfacción, interés y colaboración, de lo contrario la tendencia es a la frustración, al desinterés, a la apatía y a inconformidad.

Todo lo que se menciona contribuye a que se establezcan relaciones interpersonales las cuales influyen directamente en el comportamiento de los individuos y permite que existan influencias positivas o negativas en el bienestar de los mismos, la garantía de un buen rendimiento laboral es un entorno seguro y saludable, la falta de este acarrea costos para la organización difíciles de evaluar a corto plazo pero con altas consecuencias económicas a mediano y largo plazo con resultados desfavorables para la empresa el funcionamiento y su productividad, por lo tanto la salud de los colaboradores es de gran relevancia ya que de ello depende el bienestar económico de la organización.

Para Palmero (1997) la motivación cuenta con aspectos culturales y biológicos pues la sociedad dirige las necesidades psicológicas y biológicas en un sentido determinado, siendo la motivación un componente sustancial en el bienestar del colaborador. Puede verse aumentada o minimizada acorde a como el empleador lo sustente o de acuerdo con cada equipo de trabajo.

La motivación es un término utilizado en diferentes contextos, en el trabajo es un proceso de fuerzas intrínsecas que impulsan al trabajador a mantener una conducta orientada a alcanzar incentivos que le permiten satisfacer sus necesidades alcanzando las metas dentro de la organización, está centrada en diversos estímulos que inciden en la forma de actuar de un individuo, según su grado de motivación, así será su manera de actuar, por eso es un elemento importante dentro del contexto organizacional porque permite aumentar el desempeño de los empleados proporcionando un alto rendimiento en las actividades propias del cargo. En ese

sentido, es importante destacar la relevancia que tienen la prevención y la intervención sobre los aspectos de riesgo teniendo en cuenta que tiene resultados nefastos en la salud del colaborador y en la empresa.

En la historia reciente se le ha dado mayor prelación a la gestión de riesgos psicosociales y el abordaje de los mismos desde la normatividad, el gobierno de Colombia ha buscado establecer por medio de una estructura legal los componentes para que estos factores de riesgo sean igualmente abordados por la industria, aunque encuestas recientes como las elaboradas por la consultora colombiana en temas de seguridad y salud en el trabajo SAFETYA (2018) encuentra en un estudio realizado a 218 compañías de diferentes sectores económicos que el 76% de estas no había aplicado nunca la batería de riesgo psicosocial, pese a estar normalizado su obligatoria aplicación desde el año 2008.

En este apartado se considera igualmente la evolución normativa en cuanto a la identificación y gestión del riesgo psicosocial en Colombia, teniendo presente que es a partir de esta que las organizaciones establecen los lineamientos para los programas de intervención de este tipo de riesgo. Por lo cual se relacionan las principales normativas vigentes, que hoy en día regulan este tipo de riesgo a nivel laboral.

En la normatividad más reciente como lo indica Rodríguez (2021), en Colombia el riesgo psicosocial debe ser intervenido por las organizaciones como lo establece la Resolución 2646 de 2008, constituyéndose en la base sobre la cual las empresas estructural el sistema de gestión para abordar este tipo de riesgo, esta resolución establece la responsabilidad que tiene las organizaciones en cuanto al monitoreo, evaluación y prevención frente a la exposición a los factores de riesgo psicosocial y a su vez el cómo puede afectar las condiciones de salud física y mentales de los trabajadores (Ministerio de protección social, 2008).

Igualmente la Resolución 2646 define los factores de riesgo psicosocial como “aspectos extralaborales e intralaborales y las condiciones individuales o características del trabajador los cuales en una interacción a partir de experiencias o percepciones influyen en la salud y el desempeño de las personas por cuanto puede permitir desarrollo y crecimiento personal, satisfacción intrínseca, por lo cual se ve reflejado en mejores relaciones humanas con los pares, su familia o los compañeros de trabajo sintiéndose aceptado o valorado y aumentando la productividad cumpliendo el objetivo de la organización”. (Ministerio de protección social, 2008)

Adicional a la resolución antes mencionada y en concordancia con esta, el Decreto 1072 de 2015, establece entre las responsabilidades del empleador la identificación y evaluación de los factores asociados al riesgo psicosocial, para que una vez surtidas estas etapas establezca las acciones necesarias para su intervención, teniendo en cuenta que desde la normatividad se establece unas responsabilidades para las empresas en materia de la identificación, valoración e intervención del riesgo psicosocial, cobra importancia que los equipos de seguridad y salud de las organizaciones, conozcan y apliquen las estrategias adecuadas de intervención de este tipo de riesgos (Ministerio de Trabajo, 2015, art. 2.2.4.6.8)

Teniendo en cuenta esto y como se ha visto desde la pandemia del COVID-19 las organizaciones, ahora deben darle mayor preponderancia a este tipo de riesgo, establecer los recursos técnicos humanos y financieros para la intervención del riesgo psicosocial y procurar condiciones y ambientes más saludables para sus trabajadores.

1.2.Marco Empírico

A continuación, se presenta diferentes investigaciones realizadas a nivel internacional, latinoamericano y nacional en torno a los factores de riesgo psicosocial en entornos laborales y

algunos específicamente centrados en roles comerciales en diferentes industrias, lo cual permite establecer un contexto alrededor de los riesgos psicosociales estableciendo las causas, consecuencias en los trabajadores del sector comercial y las diferentes herramientas empleadas en la industria para intervenir este tipo de riesgos.

La investigación desarrollada por Beck & Lenhardt (2019), cuyo objetivo es esquematizar las condiciones para el cumplimiento legal de realizar las evaluaciones de riesgo psicosocial en las empresas alemanas y el grado en que están preparadas para abordar sus resultados, los autores emplean los datos de encuestas realizadas en 6500 empresas con base en Alemania, donde se evaluó la prevalencia de la ejecución de la evaluación de riesgo psicosocial y cuáles son los factores que influyen en la probabilidad que se ejecute la evaluación de este tipo de riesgos, en el estudio se concluyó que existe deficiencias en la industria, principalmente en las pequeñas empresas para implementar las evaluaciones de riesgo psicosocial y se genera la necesidad de contar con expertos en SST para asesorar a las empresas y mejorar sus capacidades para evaluar los riesgos psicosociales.

La anterior investigación se complementa en sus resultados con la desarrollada por Rick & Briner en el Reino Unido, en la cual se establece que pese a que en diferentes países la legislación establece una obligatoriedad para que las organizaciones ejecuten evaluación de riesgo psicosocial con sus trabajadores, se determina que existe poca orientación para las empresas en lo que constituye una valoración del riesgo psicosocial y como esta se debe realizar, los autores establecen que si bien este tipo de riesgos puede ser abordado con principios similares al de los riesgos físicos o químicos, existe complejidades en este tipo de riesgo que deben ser abordados con un enfoque especial y por ende se da una necesidad de desarrollar técnicas más adecuadas para evaluar el riesgo psicosocial (Rick & Briner, 2000).

Se analizó la investigación desarrollada por Leka et al. (2020), la investigación titulada “¿Qué son los factores de riesgo psicosocial? ¿Por qué los empresarios se vuelven incapaces de trabajar? Una exploración cualitativa”, los autores por medio de esta investigación buscan explorar cuáles son los factores de riesgo asociados a empresarios y cuáles son los factores de personalidad necesarios para asumir estresores laborales, el estudio se realizó con 17 empresarios en Holanda mediante entrevistas semi estructuradas donde se abordó la experiencia de estos ante los factores de riesgo psicosocial.

Como resultados del estudio anterior se encuentra que factores de riesgo como la inseguridad financiera, situaciones de conflicto de interés, los niveles de responsabilidad y las largas jornadas laborales, son los principales temas en común que deben afrontar los empresarios, a su vez el estudio indica qué rasgos de la personalidad necesarios para afrontar estos factores son la resistencia al estrés, la flexibilidad, buena comunicación, liderazgo y la capacidad de establecer límites, si bien estos factores de riesgo tienen mayor prevalencia en cargos directivos, en otros niveles de cargo como los que ejerce el personal de ventas también llegan a ser comunes este tipo de factores que demandan características de la personalidad iguales a las de una persona que ejerce un cargo de mayor nivel de responsabilidad.

Se analizó igualmente la investigación realizada por Taibi et al. (2021), esta investigación es una revisión sistemática entre la relación que existe entre los riesgos psicosociales, los trastornos musculoesqueléticos, el ausentismo y los accidentes de trabajo, lo anterior como consecuencias de la exposición a determinados factores de riesgo psicosocial. El estudio revisó los hallazgos de 24 revisiones sistemáticas realizadas entre 1966 y 2021, de esta investigación los autores concluyen que las altas demandas laborales, la tensión laboral, el desequilibrio percibido por los trabajadores a nivel de las recompensas recibidas por su labor evidencian factores para el

aumento del riesgo de trastornos musculoesqueléticos, además factores como las demandas psicosociales asociadas a la labor y la falta de equidad demostraron ser factores de riesgo para el incremento del ausentismo.

Con el fin de seguir abordando la relación de los riesgos psicosociales y el ausentismo, se revisó la investigación realizada por Espino et al. (2021), el objetivo de esta investigación fue identificar cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en el ausentismo no programado en roles de enfermería en la ciudad de Chihuahua, México, este es un estudio descriptivo en el cual se entrevistó a 221 enfermeras sobre los factores de riesgo psicosocial y su entorno laboral.

El estudio arrojó que el 61% del ausentismo esté asociado a las condiciones del ambiente laboral con un nivel de riesgo en escala muy alto, en este estudio se concluye que condiciones de trabajo estresantes afectan la salud y el bienestar de los trabajadores y por consiguiente también genera una afectación a la organización ya que por los mismos efectos del ausentismo se ve afectada la calidad en la atención de pacientes y la productividad organizacional.

Para continuar la identificación de las relaciones de los factores de riesgo psicosocial con otras afectaciones a nivel corporal se revisó la investigación realizada por Rodriguez et al, (2021) en este estudio los autores buscan determinar la relación entre los desórdenes musculoesqueléticos y el riesgo psicosocial en cajeros de un banco de la ciudad de Lima, Perú, el estudio se centró en una muestra de 234 trabajadores a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo “Suseso – Ista 21 versión breve”, como resultado de este estudio se tiene que los factores de riesgo psicosocial con más prevalencia en riesgo alto fueron “Exigencias psicológicas” (50.1%) y “Demandas en atención de público” (49.1%). Las molestias

musculoesqueléticas más frecuentes fueron las reportadas en el cuello (75.9%) y en la zona dorsolumbar (75.0%).

El estudio concluye en que se evidencia una alta relación entre los factores de riesgo psicosocial y la presencia de reportes de molestias musculoesqueléticas. Los autores establecen la necesidad para esta organización de implementar estrategias protectoras frente a los factores de riesgo psicosocial para el cargo de cajeros, este tipo de condiciones laborales son similares a las que se ven enfrentados asesores comerciales y vendedores, en especial a las actividades relacionadas con atención de público y atención en la caja o punto de pago.

En el abordaje de los factores de riesgo psicosocial es necesario igualmente conocer cuáles son las competencias exigidas para los cargos comerciales, por lo cual se revisó la investigación de Parra (2013), en su estudio de competencias laborales para asesores comerciales en dos constructoras de la ciudad de Medellín, Parra establece que el asesor comercial desarrolla una actitud asertiva que le permite lograr los objetivos a través de una combinación de atributos como son el conocimiento del producto, seguridad y confianza en sí mismo y en lo que está vendiendo, el trabajo en equipo y un manejo idóneo de las relaciones interpersonales con sus compañeros y cliente, estas competencias demandan unas capacidades físicas y mentales por parte del vendedor, con el fin de asegurar la motivación y realización desde el rol que desempeña.

En la búsqueda de investigaciones relacionadas con la incidencia de los factores de riesgo en los procesos comerciales, se revisó la investigación realizada por Rojas (2021), la investigación fue enfocada al análisis de los factores de riesgo psicosocial en el sector comercial en el Cantón La Maná en Ecuador y el impacto que estos tienen en la eficiencia de los trabajadores de este sector, la investigación se realizó con la aplicación de una encuesta a 365

trabajadores de los locales comerciales del Cantón la Maná, en el que se abordó la incidencia del trabajo, el relacionamiento con el cliente y el estilo de liderazgo en la generación de situaciones de estrés.

La investigación presentó los siguientes resultados a nivel estadístico, 51 % de los trabajadores expresan que su trabajo incide negativamente en la generación de estrés, el 12% están insatisfechos con la actividad que realizan, el 25% consideran que reciben un mal trato por su jefe y el 69% considera que recibe un trato inadecuado por parte de los clientes, lo anterior evidencia que factores como el relacionamiento con el cliente y las presiones laborales inciden en el estrés laboral.

Los autores concluyen en la necesidad de implementar una guía que permita implementar acciones de reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial de manera oportuna y así formular programas de mitigación de riesgo psicosocial para lograr menores grados de exposición y así lograr espacios de trabajo seguros y saludables que no afecten la salud física y mental del trabajador.

Ahora con el fin de abordar investigaciones sobre la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del sector comercio en Colombia, se revisó la investigación desarrollada por Alzate et al, (2021) la cual buscó analizar los factores generadores de estrés laboral y cómo este influye en la generación de enfermedades y disminución del desempeño laboral, el estudio estuvo enfocado al área comercial de la cooperativa Coomeva en la ciudad de Medellín, Colombia, donde se aplicó una encuesta estructurada a 50 participantes del área comercial de la empresa objetivo, entre los resultados más destacados de esta investigación se encuentra que entre los factores de mayor generación de estrés está el cumplimiento de la meta comercial con un 40%, el ambiente laboral con el 34% y el estilo de liderazgo con un 28%, el

68% de los encuestados indican que no encuentran equilibrio entre la vida laboral y personal y el 80% indican que estos factores afecta su salud física y mental.

Los autores concluyen que se observa ineficiencias en los programas de prevención implementados por la organización, con una necesidad de implementar estrategias de reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial y de acciones en pro de mejorar las condiciones psicosociales de los trabajadores, buscando el bienestar del trabajador y potencializar los resultados organizacionales.

Igualmente se presenta los resultados de la investigación de Aguirre et al, (2020), investigación realizada en el área comercial de la empresa Conalca SAS de Bogota, donde se aplica la batería de riesgo psicosocial definida por el ministerio de trabajo de Colombia a 12 colaboradores del área comercial de la empresa, como resultados de la aplicación de la encuesta los resultados son los siguientes; al evaluar los dominios intralaborales los factores recompensas y liderazgo y relaciones laborales se encuentran en niveles de riesgo alto y muy alto para el 40% de los empleados encuestados, en estos se deberá centrar la intervención por parte de la empresa Conalca SAS, otros factores donde los trabajadores calificaron una condición de riesgo alto o muy alto es lo referente a realimentación del desempeño con un 50% en los niveles de riesgo alto, capacitación con un 40%, condiciones ambientales y demandas físicas con un 50%, demandas de carga mental con el 50%, estos resultados contrastan con la percepción de sintomatología asociada al estrés donde el 70% de los colaboradores manifiestan presentar sintomatología en riesgo muy alto.

De esta investigación los autores proponen a la compañía reforzar su proceso de capacitación e intervenir bajo un seguimiento más estricto las condiciones generadoras de estrés



en sus trabajadores y los trabajadores que califican en alto o muy alto incluidos en actividades de promoción y prevención de la salud.

Ahora también es preciso abordar investigaciones relacionadas con la implementación de estrategias de intervención para esto se revisó la investigación desarrollada por Valencia & Milanés, (2019) el objetivo de la investigación fue proponer las estrategias de intervención partiendo de los resultados de la aplicación de la batería de riesgos en 64 trabajadores de la empresa MSL de Colombia Ltda. Esta investigación partió de las condiciones laborales de los trabajadores los cuales expresaron sentir mayor presión laboral por el cumplimiento de los pedidos a nuevos clientes. Entre los resultados se evidencia que en algunos cargos debido a su responsabilidad se ven en la necesidad de extender la jornada laboral pese a que no es una política de la organización el trabajo extendido, de otra parte, se evidencio en cargos operativos mayor nivel de riesgo en aspectos como capacitación, demandas de carga mental y demandas cuantitativas, lo que se ve exacerbado por el estilo de liderazgo en la organización.

Los autores de acuerdo con los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial proponen implementar estrategias desde la psicología positiva, siguiendo la definición de Martin Seligman, autor consultado en la investigación, el cual indica que las diferentes situaciones a las que se ve enfrentado el ser humano, deben ser abordadas desde una visión positiva (Seligman, 2017).

Por lo cual la propuesta de esta investigación se centra en el desarrollo de habilidades comportamentales y emocionales, para fortalecer los estilos de afrontamiento de situaciones generadoras de estrés y contribuir a que el trabajador encuentre equilibrio entre su bienestar y la vida laboral.

Las investigaciones anteriormente mencionadas, permiten revisar cómo los conceptos teóricos concernientes a las competencias laborales, las necesidades de los trabajadores y las

condiciones del trabajo como generadoras de factores de riesgo psicosocial son desarrollados en las organizaciones, permitiendo así identificar causas y consecuencias de los riesgos psicosociales tanto para el trabajador como para las organizaciones, con esta revisión se busca entender el riesgo psicosocial en sus diferentes dimensiones, hoy en día hace parte de los temas a ser gestionados por parte de los encargados de la administración de los sistemas de gestión de seguridad y salud y trabajo y en sí por las áreas de gestión humana, en la búsqueda de asegurar condiciones y ambientes seguros para los trabajadores.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar las causas, efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales en las áreas comercial en Colombia entre 2018 y 2021

2.2. Objetivos Específicos

- Contextualizar los riesgos psicosociales inherentes a las actividades comerciales en Colombia
- Identificar las variables que afectan los factores de riesgo psicosocial en las actividades comerciales.
- Categorizar las estrategias de intervención del riesgo psicosocial en las actividades comerciales.



3. Diseño Metodológico.

De acuerdo con el contenido del estudio se realizó bajo un diseño descriptivo, según Hernández Sampieri et al. (2014), “este método busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (pág 92). Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren, en este sentido el proyecto contribuye a medir el alcance de los resultados y la información recolectada para que a su vez sean analizados e interpretados identificando factores de riesgo psicosocial que afectan a la población de asesores de ventas.

Así mismo, el proyecto fue de tipo cualitativo, porque para su ejecución se hace necesario la utilización de metodologías para identificar la problemática y se tienen en cuenta una recopilación y revisión de información que hace referencia a “factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral” que afectan de manera significativa a los colaboradores en empresas o actividades relacionadas con el comercio, esto permitió la adecuada comprensión sobre los temas relacionados y a partir de dicha información profundizar en los diferentes aportes teóricos argumentados por algunos autores para poder tener una visión más clara sobre el tema que se aborda y posteriormente se realiza una propuesta de intervención.

3.1.Población objeto

Esta investigación se centró en los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en cargos comerciales de diferentes industrias en Colombia, buscando identificar las causas que generan este tipo de riesgos, así como las consecuencias y los mecanismos de intervención que aplica la industria en los trabajadores.

2.2. Estrategia de búsqueda

Se realizó búsqueda en las bases de datos correspondientes a Google académico, Scielo, biblioteca virtual del Politécnico Grancolombiano, Redalyc y Pubmed, para este ejercicio se limitó a investigaciones y artículos de carácter científico entre las fechas 2018-2021, se tuvieron en cuenta términos como: riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, mecanismos de intervención, factores de riesgo, evaluación de riesgo, el estrés ocupacional, depresión por causas laborales, el desgaste profesional o Burnout, los anteriores términos se buscaron en idioma inglés igualmente

Para la búsqueda se usaron los operadores booleanos AND y OR en las mallas de búsqueda de investigaciones relacionadas a los factores de riesgo psicosocial, para ello se emplearon las siguientes ecuaciones de búsqueda, factores de riesgo AND psicosocial AND comerciales AND Colombia, factores de riesgo psicosocial AND causas OR consecuencias, factores de riesgo psicosocial AND intervención AND trabajadores.

3.2. Selección de resultados

Los artículos e investigaciones que se emplearon para desarrollar esta monografía, se clasificaron inicialmente por su enfoque de acuerdo a los objetivos planteados, la clasificación fue: identificación o contextualización de los factores de riesgo psicosociales en el entorno empresarial, efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales, estrategias de intervención del riesgo psicosocial, esta clasificación se realizó desde la revisión de los títulos y resumen de los diferentes documentos, luego se revisó cada publicación donde se aplicó criterios de inclusión y exclusión, los criterios fueron: artículos de carácter científico o de investigación académica, informes de autoridades nacionales y mundiales en referencia a temas de salud mental y riesgo psicosocial, se consideró que los años de publicación estuviera entre los años 2018 y 2021,

enfoque de la investigación al sector comercio en Latinoamérica y Colombia, las exclusiones estuvieron enfocadas a los años de publicación y aquellos artículos que no estuvieran relacionados con el tema de la investigación que se fundamenta en el análisis del riesgo psicosocial en el sector comercio en Colombia.

3.3.Extracción y síntesis de la información

Con el fin de realizar la revisión documental de los aspectos teóricos y las diferentes investigaciones realizadas en torno a los riesgos psicosociales propios de los cargos comerciales, se realizó una matriz (ver Apéndice Matriz de recopilación bibliográfica) que bajo los siguientes elementos tales como título, año de publicación, autor(es), ciudad(es)/país estudiada, fuente de la información, palabras claves, lo cual permitió organizar los datos y así contrastar la teoría de la gestión del riesgo psicosocial en el ámbito laboral con los diferentes resultados de investigaciones realizadas con énfasis en el sector comercio en Colombia, lo que permitió identificar los factores de riesgo comunes en los cargos de ventas, que variables influyen sobre estos factores y las medidas de intervención adoptadas en diferentes organizaciones, las cuales se categorizaron de acuerdo al nivel de aplicación y la fase en la que se interviene el riesgo y al factor a intervenir.

4. Discusión.

A partir del análisis bibliográfico seleccionado para revisión, es preciso mencionar que todo el material está basado principalmente en los factores de riesgo psicosocial que afecta a los trabajadores en un ámbito intralaboral y extralaboral. Así mismo se categorizan las medidas de intervención con el fin de resolver factores de riesgo psicosocial como parte fundamental del desarrollo de las organizaciones respaldadas con las leyes colombianas.

Realizando un análisis de las diferentes investigaciones se evidencia que se toman en cuenta aptitudes y actitudes de los colaboradores, que a la postre son objeto de estudio para llegar a la identificación de factores de riesgo, causas, consecuencias y posibles soluciones para un proceso de intervención adecuado y así disminuir este tipo de inconvenientes que afectan la productividad de la empresa.

4.1. Identificación de los factores de riesgo inmersos en las actividades comerciales en Colombia

Como ya se ha argumentado, los factores de riesgo psicosocial tienen incidencia en la calidad de vida de los colaboradores y así mismo en su entorno biopsicosocial siendo agentes que atentan contra la capacidad productiva de la empresa y la salud de los trabajadores desencadenando falta de motivación, frustración, dificultando las relaciones interpersonales, fatiga mental, estrés entre otros, alterando las condiciones de los individuos y las familias de estos.

Se encuentra en las investigación de Solano & Villani, (2018), la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud de los trabajadores, la que se puede describir que de acuerdo a la matriz de riesgo realizada por los investigadores existe un factor importante correspondiente a la carga laboral de los trabajadores la cual desfavorece el rendimiento de los funcionarios ya que va ligado a exigencias físicas y psicológicas que afectan la actividad y el puesto de trabajo y así mismo afecta la productividad en la organización.

Se evidencia en las diferentes fuentes consultadas y específicamente en la descrita por Espino et al. (2020), que la sobrecarga laboral está directamente relacionado a las condiciones laborales insuficientes y a la falta de satisfacción del colaborador con respecto a las funciones que realiza, incluye trabajo bajo presión, el desarrollo de trabajos extensos para una entrega de

muy corto tiempo, exigencias sobre procesos psicológicos como atención, memoria, concentración etc., lo cual está relacionado con la dificultad que existe en la tarea y por lo tanto contribuye a ser un estresor representativo en el área comercial , generando pérdidas significativas por ausencia frecuente al trabajo considerado como un inconveniente de salud relevante por el impacto en la calidad de vida, la salud del colaborador y la falencia en la actividad económica y la competitividad en la organización.

Es importante mencionar el clima laboral como una variable organizacional que se manifiesta a través de la conducta de los integrantes de un entorno laboral, individuos con capacidad de raciocinio que experimentan sensaciones a partir del desarrollo de sus actividades cotidianas de la organización, esto representa un factor indispensable para el rendimiento fructífero de las empresas porque tiene que ver con los aspectos físicos y psicológicos de los trabajadores que tienen incidencia el comportamiento del equipo así como de su desempeño laboral, es decir, observando el ambiente se determina la manera en que el colaborador percibe su productividad que a su vez influye en la satisfacción personal del individuo.

Se puede decir que las jornadas laborales extensas tiene gran trascendencia en la vida cotidiana y el bienestar del trabajador y por eso contribuyen con problemas respecto al sueño influyendo en gran manera al estado de salud de los colaboradores por cuanto disminuye la capacidad productiva en el trabajo, la atención, el esfuerzo físico, el control de los procesos automáticos y la sobrecarga mental más aún cuando el trabajo requiere prolongado esfuerzo de atención durante un periodo determinado, por lo tanto este tiende a ser un factor de riesgo vinculado directamente con las falencias en la planeación lo cual lo convierte en una cuestión de gestión organizacional que es importante tanto para la empresa como para el colaborador.

Cuando un empleado está altamente capacitado desempeña su labor de manera segura, eso hace que el índice de accidentalidad disminuya y esto se relaciona también con el logro de altos objetivos en la productividad ya que se realizan prácticas de mejora continua que favorecen a la cultura de calidad, esto hace que el empleado tenga un desarrollo personal y profesional y aporte crecimiento a la organización. Cuando una empresa no capacita de manera adecuada a los trabajadores se corre el riesgo de la falta de adaptabilidad a la aplicación de tecnologías y el rendimiento puede llegar a ser deficiente comparado con el personal debidamente capacitado, esta situación genera disminución en la motivación del colaborador y la empresa queda en desventaja con la competencia ya que no se encuentran en las condiciones de brindar un servicio adecuado sin las herramientas suficientes para ofrecer eficiencia.

Otro elemento importante que afecta el área psicosocial del colaborador es la monotonía o las acciones repetitivas en el trabajo, esto se da cuando las condiciones de la labor son iguales o con pocas variaciones en los procesos ya que cuando esto sucede es difícil mantener la atención, es decir, cuanto más dinamismo en las actividades es más interesante el trabajo. El hecho de que exista repeticiones en la labor imposibilita la utilización de los procesos psicológicos básicos como la inteligencia, la memoria y la percepción lo cual acarrea trastornos como el síndrome de burnout o depresión.

4.2. Variables que afectan el riesgo psicosocial en los trabajadores de áreas comerciales

Los factores se dividen en la estructura de la organización que tiene que ver con sistemas de trabajo como el medio ambiente laboral, que corresponde a condiciones físicas, psicológicas y sociales que determinan el rendimiento del colaborador en la realización de las tareas asignadas con respecto a su cargo, cuando estas condiciones inapropiadas ocasionan enfermedades de

trabajo que influyen en la satisfacción laboral y en el bienestar del trabajador y se convierte en un factor de riesgo importante para la productividad.

Basado en la literatura de investigación se determinó que los asesores de ventas están expuestos a circunstancias que ponen en riesgo la integridad física y emocional a causa de un mal ambiente laboral tienen que ver con altos ritmos de trabajo, falta de capacitación o de entrenamiento en el área específica, relaciones interpersonales complicadas, carencia de normas de seguridad y falta de recursos para trabajar. Otros factores de riesgo importantes que inciden son la repetición de actividades que genera al trabajador repetición de secuencias y funciones lo cual provoca automatismo y monotonía que puede ocasionar alteraciones en la percepción por la ausencia en la variedad del movimiento en la labor cotidiana y por lo tanto accidentes laborales

Según la investigación realizada por Becerra et al. (2018), en el entorno laboral el estrés aparece a causa de situaciones tensionantes como las mencionadas anteriormente, en la décima versión de las enfermedades mentales CIE 10 se pueden encontrar “reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación” tipificado con el código F43 que cumple con los siguientes criterios diagnósticos: Personas expuestas a acontecimientos traumáticos, ansiedad, dificultades para dormir, baja concentración, hipervigilancia, inquietud motora, alteraciones que provocan malestar, deterioro social y laboral o en distintas áreas de la actividad del individuo que intervienen de manera significativa para el desarrollo de sus actividades diarias.

Se evidencio que situaciones que ocurren al interior del trabajo provocan la aparición de este tipo de trastorno de adaptación, en el ámbito de SST el estrés es considerado como una enfermedad laboral que se asocia a la exposición de factores de riesgo que puede presentarse en colaboradores que desempeñen cualquier cargo u ocupación. Entre estos elementos podemos

encontrar deficiencias en la administración del recurso humano como estilo de mando, modalidad de contratación, acceso a actividades de capacitación, entre otros.

Se logra evidenciar a partir de la investigación de Alzate et al. (2021), que otro de los factores de riesgo importantes para el síndrome de agotamiento laboral es la demanda de la carga mental, refiriéndose a la complejidad de la tarea que tiene altas demandas emocionales en el caso específico de los colaboradores que trabajan en el área comercial o de atención al cliente.

A partir de lo investigado en el trabajo de grado de Bedoya, et al. (2018) se determina que una consecuencia importante que afecta el desempeño laboral en el individuo es el síndrome de Burnout o también llamado síndrome de agotamiento laboral, caracterizado por cansancio y malestar general, fatiga crónica, cambios bruscos de humor, incapacidad en la concentración, aumento de conductas agresivas, distanciamiento afectivo como formas de protección, entre otros, este se encuentra tipificado en el manual de diagnóstico de enfermedades mentales CIE 10 con el código Z73.0 el cual lo establece como un síndrome psicológico causado por circunstancias tales como el estrés crónico, la sobrecarga profesional, los horarios excesivos, el agotamiento emocional el cual puede afectar a cualquier trabajador.

Existen distintas variables que intervienen en este síndrome por ejemplo de tipo individual como la edad, el género, la personalidad, la carrera profesional, de tipo organizacional que corresponde a largas jornadas laborales, falencias en las competencias para el cargo, atención a usuarios con alta necesidad de apoyo emocional, y de tipo social como familia, amigos, grupo de trabajo y diferentes grupos de apoyo social. Entre los factores de riesgo inmersos se encuentran las largas horas de trabajo, hostilidad en el trato, falta de estímulos y valoración, baja remuneración, alta demanda de carga mental.

Tabla 1.*Efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial*

Factores de riesgo psicosocial	Efectos en el trabajador	Consecuencias para la organización
Sobrecarga laboral	Ansiedad, depresión, estrés, dolores musculares, afectación en las relaciones interpersonales, problemas para dormir	Ausentismo, disminución de la productividad, alta tasa de rotación de empleados, mayor gasto en contratación,
Inadecuado clima laboral	Desmotivación, baja productividad, insatisfacción laboral, frustración, falta de concentración, fatiga, enfermedades, falta de sueño,	Mala experiencia para el cliente, daños a la reputación de la organización, ausencia de compañerismo, disminución de adaptabilidad.
Jornadas largas de trabajo	Sensación continua de cansancio, dolor de cabeza, falta de concentración, atención dispersa, irritabilidad, alteración en hábitos alimenticios, bajo estado de ánimo.	Aumento de accidentes laborales, disminución de compromiso a la actividad, descenso en la productividad, pérdidas económicas por baja calidad en la producción.
Falta de capacitación o de entrenamiento	Deterioro del desempeño individual, deficiencia en la calidad de vida laboral, insatisfacción personal,	Desventaja con la competencia con respecto a nuevas tecnologías, fuga de talentos, Deficiencias en los procesos, incumplimiento en objetivos institucionales,

Monotonía en las actividades o funciones	Síndrome de burnout, mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, poca variedad de tareas y por lo tanto escasez en oportunidades de aprendizaje, aburrimiento, dolores musculares.	Costos por errores cometidos, gastos en suministros, afectación en el volumen de los negocios por el retraso en las entregas de producto.
---	--	---

4.3. Categorización de las estrategias de intervención del riesgo psicosocial en la industria

Por último, se aborda las estrategias de intervención que son propuestas en distintas investigaciones consultadas, y se busca categorizar estas estrategias de acuerdo al enfoque de promoción y prevención del riesgo psicosocial en las organizaciones, lo anterior teniendo en cuenta desde una apreciación propia, se considera que los responsables de SST de las empresas deben evaluar los efectos en la salud de los trabajadores y con base en los resultados tomar decisiones de prevención.

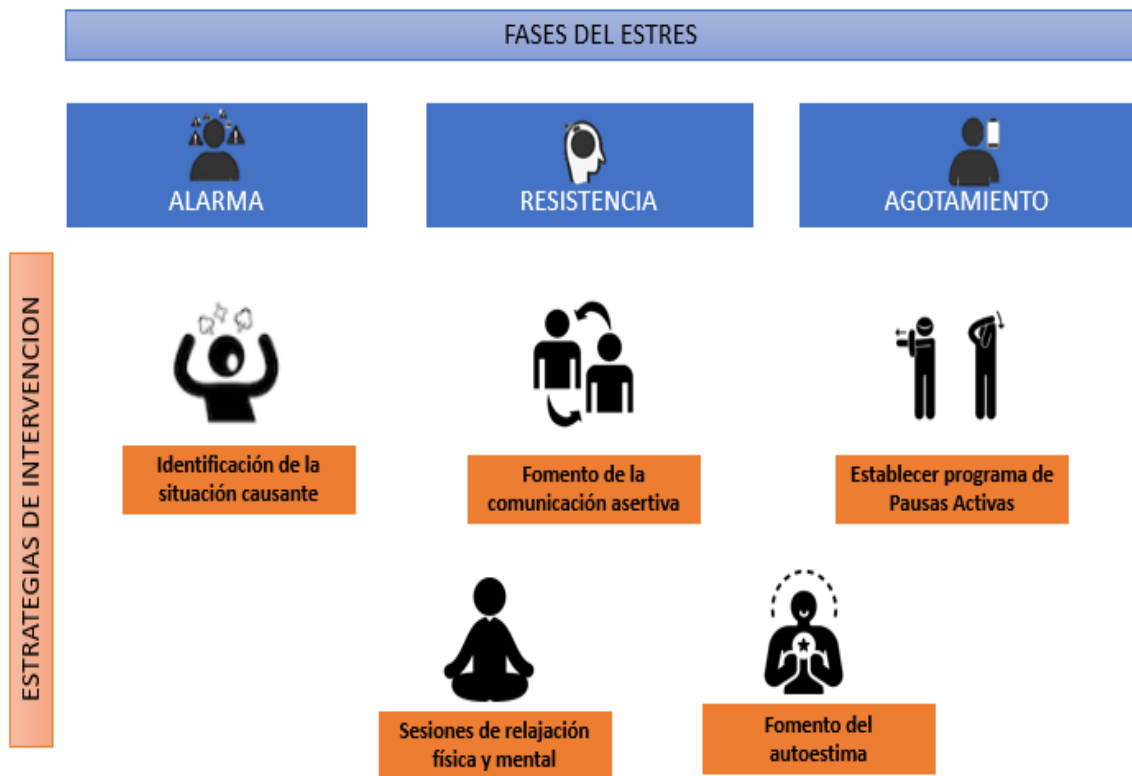
Teniendo la información clara sobre los efectos que pueden ocasionar los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores y sobre los cuales los trabajadores manifiestan o esperan algún tipo de intervención, se deben coordinar en conjunto con las distintas áreas que componen los procesos de gestión humana, la ejecución de actividades psicoeducativas, de evaluación y valoración de los puestos de trabajo, hasta las más complejas donde se requiera intervención en algún equipo de trabajo.

Uno de los principales objetivos en la intervención del riesgo psicosocial por parte de las organizaciones es la mitigación y reducción del estrés en los trabajadores, de acuerdo con la investigación de Sanchez & Monroy (2022), son tres las fases que se deben intervenir en el estrés laboral: alarma, resistencia y agotamiento, en la primer fase, de alarma, el manejo de la situación

estresora se vale de la capacidad de resiliencia del trabajador para controlar dicha situación, en las fases de resistencia y agotamiento, el trabajador va a manifestar condiciones de ansiedad y efectos crónicos como insomnio, irritabilidad y fatiga que afectan la calidad de vida y productividad del trabajador, por lo cual se hace necesario dotar al trabajador de herramientas que faciliten la identificación de la causa del estrés y el manejo o disminución de los efectos del estrés, herramientas que buscan una nivelación fisiológica para poder manejar adecuadamente la situación, en la siguiente figura se presenta consolidada las diferentes estrategias propuestas para intervenir situaciones de estrés.

Figura 1.

Fases del estrés y estrategias de intervención



Continuando el análisis de herramientas para el manejo de las situaciones de estrés y otras enfermedades relacionadas con lo psicosocial, autores como Valencia & Milanés, (2019) establecen como estrategia de intervención para afrontar y mitigar las condiciones de estrés a la que se enfrentan los trabajadores, implementación de acciones desde la psicología positiva, corriente que como lo menciona los autores tiene entre sus principales representantes a Martin Seligman, Bárbara Friekdicson y Victor Frank, partiendo de lo anterior se encuentra en la psicología de positivo implementada mediante un modelo de bienestar y programas enfocados a mejorar la calidad de vida del colaborador, constituyen una de las estrategias para mitigar o reducir la incidencia de psicopatologías derivadas de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Ahora, si bien brindar herramientas para que el trabajador pueda afrontar las situaciones de estrés es importante, a partir de los resultados de mediciones del riesgo psicosocial las organizaciones deben emprender otras acciones, con el fin de ser contundentes en cuanto a la intervención de los factores de riesgo psicosocial, en el análisis de las investigaciones se encuentra el planteamiento de Arenas & Vasquez (2020), en el cual plantean estrategias dirigidas al ajuste de los procesos de la organización como son: el diseño de cargos y horarios de trabajo que facilite el balance entre la responsabilidad laboral y las demandas extralaborales, construcción de escenarios de participación en los que los trabajadores puedan proponer acciones enfocadas a la mejora de las condiciones del trabajo y la creación de interacciones sociales, que faciliten el apoyo y el buen ambiente laboral, al igual que establecer claridad en la responsabilidad y los roles.

Estas acciones implican una planificación y articulación bajo un programa de intervención del riesgo psicosocial con el fin que el colaborador comprenda y sea consciente de

la estrategia que ha definido la compañía y no lo perciba como acciones aisladas, lo que se traduce en una mejor conciencia por parte de todos los miembros de la organización en la prevención del riesgo psicosocial.

Por lo tanto, se puede decir que la promoción y prevención del riesgo psicosocial, incluye estrategias como, la formulación de programas psicoeducativos orientados a la prevención que aportan al conocimiento y sensibilización del tema de abordaje a través de medios electrónicos, talleres, carteleras, charlas, entre otros. Dentro de la información debe considerarse la socialización de síntomas propios del estrés y elementos relacionados con el autocuidado, la responsabilidad y promoción de estilos de vida saludable. Adicionalmente es importante favorecer la escucha activa identificando posibles estresores adicionales y a partir de esto realizar acompañamiento al colaborador, desarrollar estrategias de afrontamiento y entrenamiento en el manejo de ansiedad y estrés.

Desde nuestro punto de vista se deben desarrollar actividades que tiendan a asegurar la adaptabilidad de los trabajadores acorde a los requerimientos propios de cada empresa en términos de cultura organizacional teniendo como base, liderazgo, valores y forma de trabajo. Se deben establecer descripciones de cargo ajustándose a las dinámicas de la organización de manera que el trabajador comprenda su rol promoviendo el trabajo en equipo y fomentando la colaboración, en la siguiente figura se muestra diferentes acciones a implementar con el fin de prevenir el riesgo psicosocial en ambientes laborales.


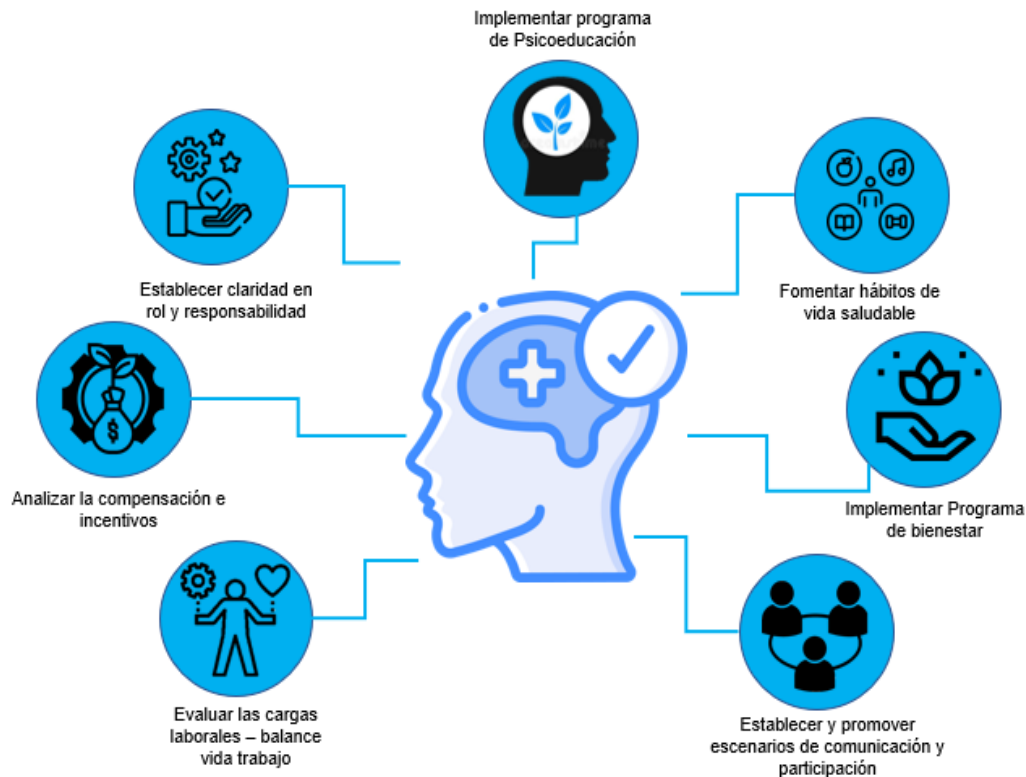


Figura 2.*Estrategias de prevención del riesgo psicosocial*

Como resultado de este punto se concluye que las estrategias de intervención principales a implementar en la industria, en especial enfocadas a los cargos o poblaciones comerciales en diferentes sectores se encuentra las siguientes: la realización de programas de inducción y reinducción que permitan reducir la ansiedad que genera el ingreso a un nuevo trabajo o cambios que se presenten en la organización, adicionalmente contribuyen al conocimiento de políticas, principios y valores de la empresa.

Entre otras acciones se encuentra, dar acceso a programas de psicoeducación que permita la función del rol desempeñado y que permita reconocer aparición de signos y síntomas del síndrome de cansancio laboral o de otra enfermedad que afecte de manera significativa el

desarrollo de las actividades del colaborador, así como fomentar estilos de vida saludable, y desarrollo de actividades de bienestar laboral que motiven la participación de los trabajadores propiciando espacios de esparcimiento y recreación que permitan fortalecer la confianza entre los miembros del grupo de trabajo y las relaciones interpersonales.

Entre otras acciones de intervención identificadas y que complementan la gestión en prevención del riesgo se encuentra, la asistencia psicológica profesional tanto individual como grupal, el entrenamiento en técnicas de relajación y control, el análisis de puesto de trabajo, la flexibilidad horaria, el fortalecimiento en el desarrollo de líderes, llevar a cabo actividades de formación referente a desarrollo personal con el objetivo de fomentar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

Las anteriores estrategias de intervención del riesgo psicosocial una vez evaluadas en su alcance e impacto se categorizan en tres niveles, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla, lo que permite al profesional de seguridad y salud contar con una orientación para gestionar el riesgo psicosocial en las organizaciones.



Tabla 2.*Categoría de las estrategias de intervención del riesgo psicosocial*

Etapa en la que se ejecuta la estrategia	Estrategia de intervención del riesgo psicosocial
Revisión previa de resultados - Planificar acciones (Contextualizar el riesgo en la organización)	Revisión de resultados de quejas y reclamos relacionados con la atención a clientes Revisión de estadísticas de ausentismo y accidentalidad Revisión de indicadores de productividad Revisión de resultados de encuestas de clima laboral
Implementación de la prevención	Articulación de los procesos de inducción y entrenamiento, generar confianza en el trabajador Fortalecer los estilos de liderazgo, donde se promueva la comunicación asertiva y el trabajo en equipo Abrir espacios de comunicación, donde el colaborador pueda expresar puntos de mejora Ejecutar estudios de carga laboral y compensación Promover la capacitación y profesionalización y generar opciones de ascenso Brindar opciones al trabajador de recreación y esparcimiento acordes al estudio sociodemográfico Implementar políticas de prevención del consumo de sustancias psicoactivas

Intervención en casos potenciales o críticos	Intervenir casos de reincidencia en accidentalidad y casos severos de enfermedad laboral y accidentalidad Incorporar a programas de prevención y promoción en hábitos de vida saludable a colaboradores con resultados críticos en los exámenes periódicos (trabajadores con enfermedades crónicas, desórdenes alimenticios y con problemas de depresión y ansiedad) Revisar y actuar sobre las áreas o centros de trabajo de alta rotación de personal
--	---

5. Conclusiones

Se concluye que los factores de riesgo psicosocial se exteriorizan cuando existan circunstancias que afectan a los individuos en su bienestar y en su calidad de vida, esto hace que se genere insatisfacción y desmotivación en el ámbito laboral asociadas a enfermedades que generan estrés, por lo tanto es importante gestionar planes de acción en cuanto a identificación, evaluación, prevención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral con el fin de reducir significativamente estas consecuencias que para los trabajadores y para las empresas resultan ser perjudiciales en cuanto a productividad y bienestar.

Los factores de riesgo que más se presentan en las empresas son monotonía, repetición de actividades cotidianas, falta de capacitación, demanda de carga mental, largas jornadas laborales, alto volumen de trabajo, sobre todo en el área de atención al cliente generando problemas en cuanto a relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa, ahora el personal del área comercial en especial, se encuentra expuesto a altos niveles de estrés, fatiga mental, que son originados a partir de normas establecidas por la organización tales como cumplimiento de metas, problemas de índole interpersonal con los compañeros de trabajo presentando ausentismo y desmotivación en los colaboradores.

Es importante entender que la empresa y sus actividades, genera un impacto tanto positivo como negativo en el trabajador en su salud física y mental, y a su vez el trabajador genera unos impactos en la consecución de objetivos y resultados para la organización, razón por la cual es importante que las empresas implementen acciones para entender y gestionar el riesgo psicosocial, este entendimiento de los riesgos, sus consecuencias y su gestión adecuada se traduce en mejores ambientes de trabajo, mejorar las condiciones de vida del trabajador y por ende en mejorar el relacionamiento con el cliente y la mejora de la productividad de la empresa.

En Colombia existen diferentes leyes y decretos vigente correspondientes a riesgo psicosocial en el trabajo que contienen mecanismos preventivos que hacen referencia a riesgos laborales, sin embargo son muy pocos estudios se han realizado basados en este tema de manera específica en el área comercial, ya que las investigaciones existentes se enfocan en algunas actividades económicas como el ámbito de la salud y la educación y en algunos sectores de producción dificultando un poco el perfil de los factores que afectan el bienestar del trabajador colombiano.

Por último, así como la identificación de los factores de riesgo, establecer las consecuencias en unos niveles de impacto o efecto sobre el trabajador y la organización es importante, el alcance de las áreas de gestión humana y en especial de los responsables de seguridad y salud no termina allí. Determinar las acciones de intervención pertinentes e implementadas mediante un programa de prevención del riesgo psicosocial significa el logro de los resultados previstos y no como un gasto para la empresa.

6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que el presente trabajo buscó enfatizar en las causas, consecuencias y estrategias de intervención, para los factores de riesgo psicosociales propios o directamente

relacionados con las actividades comerciales que se realizan en diferentes industrias y siendo la intervención del riesgo psicosocial una de las piezas claves para mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores en las organizaciones, se recomienda a los lectores y futuros investigadores de esta temática lo siguiente:

Complementar el análisis de las causas de los factores de riesgo psicosocial, incorporando resultados obtenidos por la industria a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la cual ya se está retomando su aplicación por diferentes compañías después del cese por la pandemia del covid-19, esta nueva etapa contempla el uso de herramientas digitales, que facilitara el procesamiento de datos y por ende ser una fuente más acertada de información.

Efectuar más investigaciones asociadas a los factores de riesgo psicosocial asociadas a cargos comerciales, donde se relacione elementos como el ausentismo laboral y la rotación de personal, siendo estas unas características que generalmente caracterizan a esta población laboral.

A la industria se le recomienda incorporar acciones de diagnóstico e intervención del riesgo psicosocial, en los programas de bienestar de las compañías, esto con el fin de dar un enfoque más hacia la mejora de las condiciones de salud mental de los trabajadores y trascender así el cumplimiento de los aspectos legales.

Incorporar estrategias de sensibilización, comunicación y formación, que posibilite la apertura y apropiación de acciones por parte de las empresas y sus trabajadores, y así los programas de intervención del riesgo psicosocial logren la efectividad en los objetivos planteados por las organizaciones.



7. Referencias Bibliográficas

- Aguirre Ospina, Y. P., García Ramos, J. L., Moreno Martínez, P. A., & Sánchez García, O. S. (2020). *Evaluación del riesgo psicosocial en el área comercial de la empresa Conalca SAS*. <https://hdl.handle.net/10656/11202>
- Alzate, S. M., Garcia, Y., Rojas, Gonzalez, J.Z & Quintero, D.A. (2021). *El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021*. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43533>.
- Arenas, J. y Vásquez, H. (2020). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral que afectan la salud del área administrativa de la empresa Vélez Promociones Comerciales en Guadalajara de Buga para el primer semestre del año 2020. (Trabajo de Grado)*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga - Colombia. <https://hdl.handle.net/10656/11366>
- Beck, D., Lenhardt, U. (2019) *Consideration of psychosocial factors in workplace risk assessments: findings from a company survey in Germany. Int Arch Occup Environ Health* 92, 435–451. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01416-5>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Espino-Porras, C., De Luna-López, M., Flores-Padilla, L., Ramírez-Echavarría, E., Brito-Cerino, M., & Gómez-Jurado, L. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral*. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 317–327. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.732>
- Gil-Monte, P. R. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. *Revista Española de Salud Pública*.
-

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Karasek, R & Theorell, T. (1990) *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Usa: Basic Books
- Lek, J., Vendrig, A. A., & Schaafsma, F. G. (2020). *What are psychosocial risk factors for entrepreneurs to become unfit for work? A qualitative exploration*. *Work* (Reading, Mass.), 67(2), 499–506. <https://doi.org/10.3233/WOR-203299>
- Martin, L (2020) *10 competencias que impulsan a los equipos de ventas este año, para Michaelpage*. <https://www.michaelpage.es/advice/profesi%C3%B3n/comercial/10-competencias-que-impulsan-los-equipos-de-ventas-este-a%C3%B1o>
- Ministerio del trabajo (2015). *Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial 49523.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Diario Oficial 47059.
- Muñoz-Caicedo A, Chois-Lenis PM. *Riesgos laborales en trabajadores del sector informal del Cauca*. Rev. Fac. Med. 2014;62(3):379-85.
- Organización Panamericana de la Salud. (2008). CIE-10. *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud*, Décima Revisión. Washington: OPS.
- Palmero, F. (1997). *Motivación: conducta y proceso*. *Revista electrónica de motivación y emoción*.
-

- Parra, D. (2013). *Competencias laborales en asesores comerciales direccionados al área de ventas en dos constructoras establecidas en la ciudad de Medellín*.
<https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/684/1>
- Peralta, X (s.f) *Las habilidades más valoradas en un vendedor*. Recuperado el 23 de agosto de 2022 de <https://pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/estrategia-de-ventas/diseno-de-la-fuerza-de-ventas/428-el-coaching-en-las-ventas>
- Rick, J., & Briner, R. B. (2000). *Psychosocial risk assessment: problems and prospects*. *Occupational medicine* (Oxford, England), 50(5), 310–314.
<https://doi.org/10.1093/occmed/50.5.310>
- Rodriguez, A (2021) *Marco Legal del Riesgo Psicosocial para La Sociedad de Asesores Legales*.
<https://www.legalsas.com/post/marco-legal-del-riesgo-psicosocial>
- Rodriguez Rojas, R. R., Escobar Galindo, C. M., Veliz Terry, P. M., & Jara Espinoza, R. M. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima - Perú*. *Archivos De Prevención De Riesgos Laborales*, 24(2), 117–132. <https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.04>
- Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (s. f.). *Riesgo psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales*. *Psicogente*, 21(40), 532-544
- Rondón Esquivel, E.M., Hernández, M.J. y Acosta Quevedo, J.C. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y estrés del área comercial en empresas de Colombia y Ecuador: estudio de casos*. *Agustiniana Revista Académica*, 14, 7-21.
<https://revistas.uniagustiniana.edu.co/index.php/agustiniana/article/download/107/105/>
-

- Salamanca, S.R., Pérez, J.M., Infante, A.F., & Olarte, Y.Y. (2019). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional*. Revista TEMAS, III (13), 39-45.
<https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>
- Sanchez, J. J., & Monroy, R. (2022). *Estrategias de promoción y prevención del estrés en los colaboradores del área de ventas de La Organización La Esperanza* (2021).
<https://hdl.handle.net/10901/23211>
- Seligman M. (2017), *Artículo Psicología Positiva; reconocido pionero de la psicología positiva nos explica que la felicidad no siempre depende de nuestro estatus social*.
<https://lamenteesmaravillosa.com/martin-seligman-lapsicologia-positiva/>
- Solano Perez, I. Y., & Villani Obando, A. F. (2018). *Seguridad industrial, un punto clave en la gestión del riesgo psicosocial de la empresa Taylor & Johnson*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12237/1143>
- Taibi, Y., Metzler, Y. A., Bellingrath, S., & Müller, A. (2021). *A systematic overview on the risk effects of psychosocial work characteristics on musculoskeletal disorders, absenteeism, and workplace accidents*. *Applied ergonomics*, 95, 103434.
<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2021.103434>
- Valencia, C. Y., & Milanés, M. (2019). *Propuesta de estrategias de intervención a partir de la evaluación de riesgo psicosocial para los empleados de la empresa MSL COLOMBIA LTDA*.
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2801>
-