

SOLUCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGO PSICOSOCIALES DEL AREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OPCIÓN TEMPORAL Y CÍA. S.A.S

JHENNY ANDREA JARAMILLO HERNANDEZ
NORELYZ PATRICIA MORENO GONZALEZ
MARIANA RAMIREZ
LEIDY PATRICIA VASQUEZ SUAREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES
BOGOTÁ D.C.
2020

SOLUCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGO PSICOSOCIALES DEL AREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OPCIÓN TEMPORAL Y CÍA. S.A.S

NOMBRE DEL DIRECTOR
OSCAR DARIO SALAMANCA RODRIGUEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES
BOGOTÁ D.C.
2020

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, a la familia de cada una de las integrantes, a nuestros esposos y a nuestros hijos que nos colaboraron y apoyaron para conseguir un logro adicional a nuestras carreras profesionales.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por la vida, la sabiduría y entendimiento para realizar este proyecto, gracias a la empresa Opción Temporal y cía. S.A.S., por abrir la puerta a esta investigación, gracias a la institución UNIMINUTO por la entrega y compromiso en formar excelentes especialistas, a nuestro tutor OSCAR SALMANCA, por transmitir su conocimiento y guiar la elaboración de este proyecto de investigación, gracias a nuestras familias por apoyarnos en nuestros sueños, por el tiempo no compartido con ellos, por su amor y comprensión hacia nosotras y por ultimo todos los miembros que componen esta investigación por el esfuerzo, dedicación y por hacer posible la culminación de este proyecto de grado.

CONTENIDO

1.	<i>problema</i>	18
1.1	Descripción del problema	18
1.2	pregunta de investigación	19
2.	<i>Objetivos</i>	20
2.1	Objetivo general	20
2.2	Objetivos específicos	20
3.	<i>Justificación</i>	21
4.	<i>Marco de referencia</i>	22
4.1	Marco Teórico	22
4.2	Antecedentes estado del arte	24
4.3	Marco Legal	29
5.	<i>Metodología</i>	32
5.1	Enfoque y alcance de la Investigación	32
5.2	Población y muestra	33
5.3	Instrumentos	35
5.4	Procedimientos	39
5.5	Análisis de información	40
5.6	Consideraciones éticas	40
6.	<i>Cronograma</i>	41
7.	<i>Presupuesto</i>	42
8.	<i>Resultados y análisis</i>	43
	<i>Conclusiones</i>	53
	<i>Recomendaciones</i>	55
	<i>Referencias bibliográficas</i>	56

Lista de Imágenes

Imagen 1. Cuestionario aplicado.....	37
Imagen 2. Ficha técnica.....	38

Lista de Anexos

- Anexo 1. Formato acta de compromiso y confidencialidad
- Anexo 2. Autorización de la empresa Opción temporal y Cia S.A.S.
- Anexo 3. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo
- Anexo 4. Clasificación factores de riesgo psicosocial
- Anexo 5. Tabulación (instrumento istas 21)

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas.....	34
Tabla 2. Plan de acción.....	52

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Factores de riesgo.....	44
Gráfico 2. Factores de riesgo (Intra, extra y estrés).....	46
Gráfico 3. Nivel de los riesgos psicosociales.....	47
Gráfico 4. Tabulación Pregunta N° 9	48
Gráfico 5. Tabulación Pregunta N° 22	48
Gráfico 6. Inseguridad contractual.....	49

Resumen Ejecutivo

Según el gerente de la compañía Opción temporal, poseen en el área administrativa un deterioro en la realización de las actividades laborales, por parte de los colaboradores que pueden estar asociados a los riesgos psicosociales, los cuales no han sido evaluados ni valorados dentro de la organización. Partiendo de lo anterior la investigación se encamina en buscar soluciones que mitiguen los riesgos psicosociales del área administrativa de la organización, por medio de la clasificación de los factores, medir los niveles e identificar el riesgo más alto en el área, y posterior a esto plantear herramientas por cada factor de riesgo clasificado e identificado, con el fin de disminuir el impacto negativo de los mismos.

Esta investigación se realizó a través del enfoque mixto; esto hace descripciones de situaciones, personas e interacciones; como también se obtuvo información de datos concretos en porcentajes, por medio de un cuestionario estructurado, dando un alcance descriptivo que enmarca el estado del área administrativa de la empresa. Se clasificaron los tres factores de riesgo intra- laboral, extra-laboral y estrés por medio de la batería de riesgo psicosocial, se identificaron los niveles de los riesgos psicosociales propuestos por el cuestionario en donde se encontró que el riesgo de inseguridad contractual; tiene un nivel más alto que los demás. Por último, se diseñó un plan de acción con programas y actividades enfocadas a la disminución de cada uno de los factores de riesgo identificados en este proyecto. El análisis, realizado por cuatro especialistas en gerencia en SGSST en formación, concluyó en soluciones sobre en un plan de acción.

En el desarrollo obtenido de la gestión, fue evidente que, para futuras investigaciones, será pertinente evaluar diferentes tipos de instrumentos y forma de recolección de información, y

tener en cuenta el resto de las áreas y personal de la compañía; así, de esta manera, tenemos datos más exactos y precisos para diseñar un plan de acción que sea aplicable a todos los niveles de la organización. Actualizar el SVE de acuerdo con las necesidades de los riesgos psicosociales y el seguimiento individual para prevenir y detectar futuras enfermedades laborales asociados a los riesgos psicosociales.

Abstract

According to the manager of Temporary Option company, they have in to area administrative a deterioration in the performance of work activities, by employees who may be associated with psychosocial risks, with have not been evaluated or valued in the organization. In based on the foregoing, the investigation is aimed at finding solutions that mitigate the psychosocial risks of the administrative area of the organization, by middle of the classification of factors, measuring levels and identifying the highest risk in the area, after this, raise tools for each classified and identified risk factor, with order to reduce the negative impact.

This research was carried out through the mixed approach; this makes descriptions of situations, people, and interactions; whit information was also obtained from specific data in percentages, by meddle of a structured questionnaire, giving a descriptive scope that frames the state of the company's administrative area. The three factors of intra-work, extra-work and stress risk were classified by means of the psychosocial risk battery. The levels of psychosocial risks proposed by the questionnaire were identified, where it was found that the risk of contractual insecurity; It has a higher level than the others. For last, an action plan was designed with programs and activities focused on reducing each of the risk factors identified in this project. The analysis, was carried out by four specialists in manager SGSST in formation, was concluded in solutions on an action plan.

In the development obtained from the manage, it was evident that, for future investigations, it will be pertinent to assess different types of instruments and form of information collection, and as take into account the rest of the areas and the company's personnel; thus in this way have a more exact and precise data, in order to design an action plan that is applicable to all levels of the organization. Update the EVS according to the needs of psychosocial risks and the monitoring individually in order to prevent and detect future occupational diseases associated in the psychosocial risks.

Palabras claves

1. *Factores de riesgo*
2. *Estrés laboral*
3. *Clasificación de riesgo*
4. *Riesgos psicosociales*
5. *Carga mental*
6. *Enfermedades*

Introducción

Se definen los riesgos psicosociales son aspectos derivados de la interacción e influencia recíproca entre una organización, el ambiente y las personas, constituyéndose en agentes potencialmente nocivos para la salud mental y el desempeño de los trabajadores si no son controlados adecuadamente, por lo tanto, su existencia puede ser considerada como causa para la insatisfacción con el ambiente laboral, la organización del trabajo, la motivación y el bienestar integral, llegándose a establecer una relación cercana entre la percepción de los trabajadores hacia la empresa, la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales.

Conocer los riesgos psicosociales en una organización permite determinar el estado de la misma en cuanto a políticas internas, ambiente laboral, cultura organizacional, estado de ánimo y factores similares que pueden influir en la salud mental y en el desempeño de los colaboradores. Esto resulta importante para una organización o un proceso en particular a la hora de determinar si sus políticas, estrategias y planes de manejo organizacional son realmente efectivos.

Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización, detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales y desarrollar planes de manejo que permitan mejorar el bienestar, el ambiente laboral, la motivación, la satisfacción en el trabajo y la salud mental de sus trabajadores, lo cual

es importante si se tiene en cuenta que los factores de riesgo están presentes en todas las organizaciones.

Como proyecto de grado de la Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y conforme al campo de acción del especialista en esta área, se escogió entonces una organización donde llevar a cabo un proceso de intervención encaminado al estudio de un determinado fenómeno, así como a la formulación de soluciones y/o planes de acción que permitan el adecuado manejo del mismo, lo cual beneficie a todos los actores involucrados. Entre las varias empresas del sector privado se encontró una en particular (**Opción Temporal y Cía. S.A.S.**), cuyo negocio es el suministro de personal en misión para distintos clientes. Allí junto a las directivas se llegó al consenso de tomar como objeto de intervención al área administrativa y como fenómeno a estudiar los riesgos psicosociales.

En esta área administrativa de la empresa, se hizo un diagnóstico de las condiciones laborales y la gestión que se hace de las mismas por parte de las directivas y/o personas a cargo, en donde se revisó y analizó cada uno de los componentes que hacen parte de la administración del talento humano, encontrando que a nivel general existe un control adecuado de dicho proceso, sin embargo, hay algunos aspectos que ofrecen oportunidad de mejora, especialmente lo que concierne a la salud ocupacional y más exactamente al tema de lo psicosocial, pues en toda la información recibida y el material consultado de la empresa, no se evidenció referencia mayor sobre algún plan y/o programa de prevención, manejo o tratamiento de riesgos psicosociales dentro de la organización.

Este diagnóstico evidenció las necesidades de intervención por parte de las futuras Especialistas en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, y por supuesto, de los principales interesados (gerencia, jefe de área y colaboradores), en un tema de suma trascendencia en la actualidad de las organizaciones como lo son los riesgos psicosociales, que a su vez conciernen a la seguridad y salud en el trabajo. Con lo anterior se determinó que en el área administrativa de la empresa **Opción Temporal y Cía. S.A.S.** no se le ha prestado la importancia que tiene la salud mental de los colaboradores en beneficio de cada uno de los componentes organizacionales y teniendo en cuenta el concepto de “satisfacción laboral”, se propone entonces una idea de proyecto que busca el análisis de los principales factores de riesgo psicosocial presentes en esta organización , y de esta forma llegar a proponer mecanismos para la prevención y tratamiento de los mismos.

Actualmente la Empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S. afronta una serie de situaciones adversas debido a alteraciones en el clima organizacional al interior de las áreas administrativas, dónde algunos colaboradores manifiestan inconformismo por una distribución inequitativa de la carga laboral. Caso puntual es el área de Talento Humano donde una sola persona debe realizar de forma simultánea múltiples funciones tales como incorporación de personal, liquidación de nómina, seguridad social, bienestar, servicio al cliente, entre otras, lo cual se ve reflejado en la manifestación de síntomas y signos de carácter físico y psicológico que afectan el desempeño y satisfacción de los colaboradores en la organización.

Encontramos entonces que estos síntomas y signos son la respuesta del organismo y la mente ante la presencia de generadores de riesgo psicosocial, como lo son el desgaste por sobre carga laboral, monotonía en la realización de las labores de un puesto, elevado nivel de responsabilidad en el cargo, entre otros, los cuales generan en el individuo afectaciones físicas y psicológicas, que su vez redundan en inconvenientes que perjudican directamente a la organización como bajo desempeño, rotación de personal, ausentismo y pago de indemnizaciones. Ejemplo de lo anterior es el insomnio, agotamiento, desgaste, falta de concentración, escaso apetito, entre otros, llegándose a determinar estos como consecuencia de los factores de riesgo psicosocial que influyen de manera directa dentro del funcionamiento personal y corporativo, punto de partida del proceso investigativo que se adelanta dentro de la organización.

El presente proyecto está dividido en tres fases: En la primera fase se llevó a cabo la medición de los riesgos psicosociales a través de una encuesta debidamente diseñada por las especialistas en formación y acreditada por personas idóneas, así como la respetiva tabulación de las encuestas. En una segunda fase se socializaron los resultados con las directivas de la organización objeto del estudio, así como con los interesados por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. En la tercera fase se presentarán los planes de acción y/o soluciones a la problemática planteada, poniendo estos a consideración de la compañía, quienes finalmente determinarán su aplicación, estando prestos nosotras para prestarles la asesoría que requieran.

Este ofrece a sus realizadores la oportunidad de explorar un campo que si bien es cierto no es nuevo en la terminología y manejo organizacional, si lo es para la empresa objeto o beneficiaria

de esta intervención. Se trata de un proceso que tiene la finalidad de lograr la implementación de una política de control de unos fenómenos que se constituyen en fundamentales para la salud mental de los empleados y el desarrollo empresarial, lo cual traerá consigo la satisfacción al poder aportar cambios significativos a la organización y el crecimiento profesional en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.

1. Problema

1.1. Descripción del problema

Las personas del área administrativa han presentado problemas de salud, se encontró que estos síntomas de deterioro laboral; son la respuesta a la presencia de generadores de riesgo psicosocial, como lo son el desgaste por sobre carga laboral, monotonía en la realización de las labores de un puesto, elevado nivel de responsabilidad en el cargo, entre otros, los cuales generan en el individuo afectaciones físicas y psicológicas, que a su vez redundan en inconvenientes que perjudican directamente a la organización como bajo desempeño, rotación de personal, ausentismo y pago de indemnizaciones. Ejemplo de lo anterior es el insomnio, agotamiento, falta de concentración, escaso apetito; llegando a determinar estos como consecuencia de los factores de riesgo psicosocial que influyen de manera directa dentro del funcionamiento personal y corporativo, punto de partida del proceso investigativo que se adelanta dentro de la organización.

La excesiva carga laboral y horario extendido de las actividades que realizan cada uno de los empleados del área administrativa, los cuales adentro de la empresa ha generado exposición nociva a los riesgos psicosociales, que se han identificado como procedencias más influyentes del absentismo, problemas de salud, las enfermedades cardiovasculares, depresiones, trastornos musculo-esqueléticos, alteraciones emocionales, físicas, psicológicas y factores de riesgo que se originan en la organización del trabajo, que pueden ser precursoras en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Los riesgos psicosociales aparecen cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y/o cuando el conocimiento y las habilidades de un grupo para enfrentar dichas exigencias, no

coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de quien lo emplea. Es por eso que es necesario implementar y desarrollar soluciones que permitan disminuir las causas asociadas a los riesgos psicosociales en los trabajadores del área administrativa.

1.2. Pregunta de investigación

La pregunta de la investigación surge a partir de la entrevista que se le realizó al Gerente General de la empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S. donde manifestó que poseen una necesidad con los riesgos psicosociales en el área administrativa; generando una deficiencia en el ambiente laboral. Partiendo de lo anterior nace el siguiente interrogante.

¿Cuáles serían algunas soluciones para mitigar los riesgos psicosociales en los empleados del área administrativa de la Empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S.?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Proponer soluciones efectivas que den desarrollo a las dimensiones de los riesgos psicosociales en la compañía Opción Temporal.

2.2. Objetivos específicos

- Clasificar los factores de riesgos psicosociales identificados a través de un cuestionario estructurado.
- Identificar cual es la dimensión que tiene mayor porcentaje de falencia dentro de los riesgos psicosociales para actuar sobre el mismo.
- Plantear herramientas para el personal del área administrativa que generen disminución en el impacto negativo, en los factores del riesgo psicosocial con el fin de mejorar el ambiente laboral.

3. Justificación

La realización de este trabajo es con el fin de encontrar la relación que afecta la compañía bajo las dimensiones que entramos a evaluar; el estrés, violencia y acoso, inseguridad contractual, conflicto familia-trabajo, trabajo emocional y desgaste profesional; estas son las dimensiones que nos dan evidencias a las afectaciones en el ambiente laboral y la relación entre los miembros de la organización.

La disminución de los riesgos psicosociales de la empresa se manejará por medio de soluciones que involucren la opinión de cada uno de los colaboradores para medir los factores de riesgo que están causando este tipo de riesgos y generar un programa enfocado a la disminución de estos factores que generan los riesgos psicosociales.

Por lo anterior mencionado se hace necesario poner en práctica, la información representada que se obtiene con los conceptos estadísticos.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

El trabajo a través de los tiempos ha deteriorado la salud de los trabajadores, donde se han mencionado problemas físicos y mentales; podemos encontrar el modelo multideterminación y el modelo multicausal en este último se denota el factor de riesgo encontrado por diferentes causas. Entonces, en el marco del trabajo un factor de riesgo laboral se configuraría como “todo objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo o provocar, aun a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores.”¹

Se inicia a considerar el factor de riesgo psicosocial con los aspectos macro y micro sociales y los individuales para avanzar en la construcción de un modelo, que permita una aproximación cuantitativa y cualitativa de los fenómenos de salud/ enfermedad, en un contexto que dé cuenta de la realidad histórica”²

Los factores psicosociales pueden pensarse como la “condición o condiciones del individuo, del medio extra-laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel

¹ (Castejón, 1995: 111).

² (Villalobos, 2004:199).

emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. implica comprender la probabilidad que éstos tienen de causar efectos negativos en la salud de los individuos, mediante las respuestas de estrés.”³

Villalobos (2004) considera como fuentes de riesgo que “dan origen a los factores de riesgo”, detectando 3 elementos:

- i. Condiciones internas de trabajo, definidas en sentido muy amplio como “el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta. En este sentido incluyen tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo”.
- ii. Individuo, síntesis de componentes de tipo social, psicológico y biológico.
- iii. Condiciones externas al trabajo, “conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización”.

El estrés y el riesgo a sufrir problemas en la salud se entronca con aquella línea que argumenta que “aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”⁴

³ (Villalobos 1997 Citado en Villalobos, 2004: 199).

⁴ (Enciclopedia OIT, 2001: 34.2).

La Resolución 2646 plantea también factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados, para lo cual el empleador debe contar con: “Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.”⁵

En la actualidad, los datos suministrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) evidencian que dos millones de hombres y mujeres mueren anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Se debe tener en cuenta, además, que existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales provocan en promedio al menos tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Asimismo, se ha detectado que un 8 % de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales (OMS, 2010).

4.2. Antecedentes o Estado del arte

Se presentan a continuación los resultados de una revisión de investigaciones relacionadas directamente con el objeto de estudio (“Los riesgos psicosociales presentes en la empresa Opción Temporal y CIA S.A.S.). De la gran cantidad de estudios relacionados con el tema se escogieron los más relevantes, clasificándolos en niveles según la ubicación geográfica donde fueron

⁵ (Literal a, artículo 8 de la Resolución 2646 de 2008)

llevados a cabo y mostrándolos de lo general a los específicos, es decir, primero se consideraron los estudios internacionales y luego los que conciernen a nuestro país, Colombia.

Nivel global

La Federación de Enseñanza de CCOO en alianza con la Secretaría de Acción Sindical, Universidades e Investigación y Salud Laboral (2014), desarrolla un “Estudio sobre los riesgos psicosociales en el PDI de las universidades públicas” de España, en donde se busca identificar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores del sector universitario, así como al personal docente e investigador. Lo anterior partiendo de la percepción de los trabajadores con respecto a las condiciones laborales en estos claustros.

El estudio se realizó empleando una muestra de 811 sujetos de una población total de 108.790 correspondiente a los trabajadores de las universidades públicas de España: 402 hombres y 409 mujeres. El instrumento de medición empleado para recolectar los datos del estudio fue el cuestionario versión media del método para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21, el cual está compuesto por 80 preguntas que corresponden a 20 dimensiones.

El estudio puso de manifiesto la importancia de evaluar, controlar e intervenir los riesgos psicosociales de las universidades públicas de España, a la vez que atribuye como causa de los mismos la inadecuada adaptación de los trabajadores a la nueva normatividad que en materia de educación y de condiciones laborales ha implementado el gobierno de este país. La baja motivación e insatisfacción laboral son los factores que el gobierno debe combatir si quiere mejorar los indicadores sobre riesgos psicosociales en las universidades públicas españolas.

Nivel Latinoamérica

El Psicólogo Industrial Teodoro Iván Blakman de la Universidad de Guayaquil-Ecuador (2014), como parte de la tesis de grado para obtener el título de Magíster en Seguridad, Higiene industrial y Salud ocupacional, realizó un estudio titulado “como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”. El objetivo central de esta tesis fue el generar una profunda reflexión sobre la influencia de los riesgos psicosociales en la vida laboral de los individuos, a la vez que se establecen medidas que permitan darle manejo en procura del bienestar de los trabajadores.

El instrumento de medición utilizado en este estudio fue una encuesta de riesgos psicosociales basada en la Batería Para Conductores BC; el número de ítems fue de 25 y las dimensiones a evaluar fueron los principales factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa, siendo un total de seis dimensiones: Trabajo bajo presión, temor al despido, ausencia prolongada del hogar, carga de trabajo, insatisfacción en el trabajo y conflicto de autoridad. La muestra poblacional estuvo conformada por 35 hombres de una población total de 80 conductores de la nómina de la empresa Mamut Andino.

El mencionado estudio arrojó como conclusión principal que los riesgos psicosociales son en gran parte causantes de los accidentes y el bajo desempeño de los conductores de la empresa Mamut Andino. También sirvió para despertar en las directivas de la organización la conciencia sobre la importancia de medir y darle un adecuado manejo a los riesgos profesionales desde el punto de vista psicosocial en pro del beneficio de los trabajadores, sus familias, la empresa y la sociedad en general.

Briceño Rondón, Wilmar de Jesús; Gilzeau B., de Maracaibo Venezuela año 2012. En su investigación- Argumentos sobre el estado de bienestar. La palabra Bienestar se ha empleado en los textos constitucionales recientes y también del pasado de numerosos países, en vinculación con tareas que incumben al Estado en lo que respecta a servicios sociales, con la finalidad de garantizar y procurar un adecuado nivel de desarrollo humano en sus ciudadanos. De lo anterior se puede inferir, que las nociones de Bienestar laboral están relacionadas en este contexto con aquellas condiciones que son necesarias para llevar una vida digna y que por tanto el Estado debería impulsar. Se trataría entonces no solo del deber del Estado el poder garantizar la satisfacción de las necesidades primarias de la población, sino también, de tomar las medidas pertinentes con el fin de elevar su calidad de vida en los empleados públicos y privados, a partir motivaciones salariales, deportivas, familiares, educativas y en el ámbito familiar.

Nivel Colombia

Luz Nadine Pinilla de la Facultad de Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana (2008), como parte de su proyecto de grado realiza un estudio sobre riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá de la región Oriente, en la ciudad de Bucaramanga-Colombia. El estudio tuvo como objetivo principal determinar los riesgos psicosociales existentes al interior de la regional del Banco de Bogotá mencionada anteriormente, estableciendo la incidencia de los mismos en la baja calidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados.

Para este estudio se utilizó como muestra poblacional a 43 personas en total: 12 jefes de servicio y 31 asesores de ventas y servicios de la zona 1 de dicha regional. Los participantes fueron seleccionados por la gerencia administrativa de la región y evaluados a 2 sesiones. En total se evaluaron 21 factores de riesgo psicosocial pertenecientes a seis dimensiones: exigencias

psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, calidad del liderazgo y compensaciones.

Nivel Local

Angela Johana Abello y Deisy Lozano de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad del Rosario en la ciudad de Bogotá (2013), llevaron a cabo un estudio en el cual describen riesgos psicosociales como: bienestar, satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y su relación con el clima organizacional, el cual hace relación al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Un estudio que arrojo como gran conclusión que los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional tienen una importancia significativa en la medida que permite conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afectando el ambiente laboral.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una batería conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intra-laborales, extra-laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” modificado y validado por (Villalobos.2005, 2010). Con este estudio se concluyó que es importante despertar la conciencia de las organizaciones sobre el papel fundamental que juegan los riesgos psicosociales en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Lo anterior apunta en dirección a la necesidad de plantear el análisis, tratamiento y control de los riesgos psicosociales a nivel individual, colectivo y de organización, pues estos no solo se dan en un ámbito personal, sino dentro de una relación recíproca entre individuo, organización y entorno.

4.3. Marco legal

La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional.

Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto 778 de 1987(8) modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Protocolo para la determinación de las enfermedades asociadas al estrés, 2004 Artículo 21 de la Ley 50 de 1990 establece que en las empresas con más de 50 trabajadores y cuya jornada sea de 48 horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a que 2 horas de dicha jornada se dediquen, por cuenta del empleador, a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

Ley 1010 de 2006 acoso laboral definida como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por un empleador, un jefe o superior jerárquico, un compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo”, y cuya finalidad es la de prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión que se le pueda ocasionar a las víctimas de esta problemática.

Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional patologías a 42, 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.

El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causas por uno de los factores de riesgo psicosocial. Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social publicó en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas de los factores de riesgo psicosocial (15) y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación de la patología (16).

Decretos 2663 y 3743 de 1950 y 905 de 1951. Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 201: Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del

Sistema General de Riesgos Profesionales; en cuanto a estrés se encuentra: Patologías causadas por estrés el cual es un factor de riesgo psicosocial.

Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010 a través de la Resolución 1356 de 2012, el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación del comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.

En el año 2012 fue promulgada la Ley 1562, en la cual se sustituyó la expresión salud ocupacional por la mucho más gerencial y técnica de “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Anotaciones Ley 1566 de 31 de julio de 2012: “Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional Entidad Comprometida con la Prevención del Consumo, Abuso y Adicción a Sustancias Psicoactivas”.

Decreto 1443 de 2014 (compilado en el Decreto 1072 de 2015), reglamentario de dicho sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. En él se enfatiza la necesidad de contar con estadísticas más precisas y amplias, en las que se deberán registrar aspectos que no se tenían en cuenta de manera detallada bajo el concepto de salud ocupacional. Esta nueva reglamentación, carga a los empleadores con mayores deberes en materia de identificación, prevención, valoración y control de los peligros y riesgos en la empresa.

El decreto 1477 de 2014, enmarca las enfermedades laborales, siendo estas definidas bajo el artículo 4 de la ley 1562 de 2012, como "enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar".

En la resolución número 2404 de 2019, nos refiere de la aplicación de la batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial que serán aplicados por todos los empleadores públicos y privados a los trabajadores, esta podrá realizarse periódicamente de acuerdo a el nivel de riesgo de las empresas, se debe realizar anual si es riesgo es alto y si cada dos años si es riesgo medio o bajo, y estos se aplicaran en los riesgos psicosocial intra-laboral, extra-laboral y la evaluación del estrés, con la reserva y confidencialidad que se suministrara por parte de los trabajadores.

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance de la investigación

El estudio sobre el nivel de los riesgos psicosociales que se presenta en la empresa Opción Temporal y Cía. SAS es de enfoque mixto, dado a que en él se hacen descripciones de situaciones, personas, interacciones y comportamientos observados, con esto lo que buscamos es profundizar el tema para obtener información sobre las motivaciones, pensamientos y actitudes del personal del área administrativo de la empresa opción Temporal y Cia SAS. Datos que serán aportados en el momento de la aplicación del cuestionario y que nos arrojará un dato más

concreto en porcentajes, ya que en este enfoque se evidencia datos numéricos, verbales, textuales, virtuales y de otros tipos para entender el problema en la ciencia⁶.

Igualmente en el desarrollo de la investigación vemos que el alcance de la muestra es de tipo descriptivo ya que enmarca las situaciones de la empresa dentro de la hipótesis del cuestionario a realizar del paradigma socio- crítico, debido a que su finalidad es la de contribuir con información que permita la resolución de un problema inmediato y cotidiano que se presenta en un determinado contexto, en este caso, el contexto organizacional administrativo, pretendiendo a la vez dar solución al riesgo psicosocial que se presenta en el departamento de talento humano de la empresa Opción Temporal y Cía., SAS.⁷

5.2. Población y muestra

El criterio que se utilizó para seleccionar al personal fue de acuerdo a las necesidades presentadas por los directivos de la empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S dentro del área administrativa, por esta razón se determinó encaminar una investigación en búsqueda de hallar los factores de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta los agentes estresores y de esta manera crear soluciones para mitigar el riesgo psicosocial en el área administrativa en la empresa en mención.

Para la medición de los riesgos psicosociales en la empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S. se tomó una muestra de 14 personas, fijando para cada proceso administrativo un porcentaje del

6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Roberto Hernández Samperio

7 BERNAL, CÉSAR A. 2016. Capítulo 5 como elaborar un anteproyecto de investigación científica Pag 143-145

100% de aporte poblacional al estudio, es decir, un proceso integrado por 14 trabajadores aportaría la totalidad de sus 14 integrantes para ser objeto de la aplicación del instrumento.

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia ya que las características del personal seleccionado son colaboradores directos del área administrativa, es decir que poseen un mismo perfil, comparte rasgos similares, tienen un mismo propósito, por lo tanto se considera una muestra de tipo homogénea en una población finita lo cual nos indica que es un muestreo simple ya que conocemos la cantidad de personas a encuestar, su profesión y su rango de edad, como se señala a continuación en la Tabla .1 .

Tabla 1 - Variables sociodemográficas

GENERO	RANGON DE EDAD	ESTRATO	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD DE HIJOS
10 mujeres	Edades entre 20 a 49 años.	Estrato social entre 2 y 3	4 profesionales	2 casados	6 personas sin hijos
4 hombres			6 tecnólogos	1 unión libre	5 con un solo hijo
			3 técnicos	11 solteros	2 con 2 hijos
			1 bachiller		1 con 3 hijos

En los criterios de inclusión se tuvieron en cuenta las características indispensables para el desarrollo de nuestra investigación, como son: ser empleado directo de la empresa, desempeñar funciones administrativas y cargos relacionados en la Empresa Opción Temporal y Cía. SAS.

Los criterios de exclusión entre los cuales se destacan las características que no son específicamente indispensables dentro de la selección de la muestra como son: la gerencia y

socios de la compañía, los contratistas externos como abogados laborales, revisoría fiscal, consultoría del sistema de gestión de calidad, asesora técnica de la ARL (Axa Colpatria) y trabajadores en misión (contratados para la empresa usuaria). Estos perfiles no se tuvieron en cuenta ya que no hacen parte de la operación diaria de los procesos misionales (selección, contratación y administración de nómina).

5.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizaron instrumentos de primera fuente y segunda fuente como se describe a continuación:

PRIMERA FUENTE

i. *Cuestionario*

Nuestra herramienta de recolección de datos se realizó por medio de un *cuestionario estructural*, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir, este permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos.

ii. *Descripción del instrumento utilizado*

Para la recolección de los datos concernientes a los riesgos psicosociales de la empresa Opción Temporal y Cia S.A.S. se empleó el instrumento en forma de un cuestionario basado en la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, desarrollada por la Confederación de Empresarios de Málaga España y en el Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica de Fernando Mancilla Izquierdo, en donde los autores proponen la clasificación de los riesgos psicosociales en seis (6) tipos: estrés, violencia y acoso, inseguridad contractual, conflicto familia trabajo y trabajo emocional.

iii. Objetivo:

Identificar los riesgos psicosociales y facilitar el diseño e implementación de medidas preventivas.

iv. Variables o categorías.

Los riesgos anteriormente mencionados se relacionan con 6 dimensiones para extraer cada uno de los ítems, estableciendo cuatro (4) preguntas a cada dimensión, para un total de 24 ítems. Se adiciono una pregunta abierta solicitada por la Gerente General. Las preguntas de la encuesta fueron formuladas de manera intercalada, de tal forma que no quedaran agrupadas en la misma dimensión. La estructura del instrumento, incluyendo la tabla de opciones de respuesta, fue tomada del cuestionario denominado “istas 21 (CoPsoQ)”, sin embargo, las preguntas son netamente producto de la creación de las especialistas en formación a cargo del proyecto, de acuerdo a sus conocimientos y a la información recopilada de la organización. En la aplicación de las variables se identifica que la cualitativa nominal de orden sociodemográfico por lo cual no se determina un valor numérico y cualitativa ordinal por que en nuestra investigación se categorizaron los niveles de riesgo en orden descendente y adicional contamos con población finita la cual determina una variable cuantitativa discreta y a la vez aplica la variable continua ya que se maneja en el instrumento datos de resultados infinitos.

v. Formato

El instrumento fue aplicado de forma física por medio de un cuestionario estructurado, las preguntas son netamente producto de la creación de las especialistas en formación a cargo del proyecto, de acuerdo a sus conocimientos y a la información recopilada de la organización.

Imagen N° 1

Cuestionario aplicado

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales						
Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Es totalmente confidencial.						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTAS				
1	¿Siente alguna tipo de molestia o malestar cuando piensa en algo relacionado con su trabajo?	4	3	2	1	0
2	¿Se ha sentido algunas vez discriminado por su creencia religión, raza, orientación sexual o nivel jeraquico?	4	3	2	1	0
3	¿considera usted que la empresa le brinda estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento?	4	3	2	1	0
4	¿Considera que hay desequilibrio en la distribución de funciones y/o tareas, lo cual hace que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
5	¿En su familia le recriminan por darle más importancia o dedicarle más tiempo a su trabajo que a ellos mismos?	4	3	2	1	0
6	¿Su trabajo le demanda que oculte emociones y reserve sus opiniones personales?	4	3	2	1	0
7	¿Dispone del tiempo suficiente y la libertad necesaria para realizar sus labores?	4	3	2	1	0
8	¿Siente que un compañer@ de trabajo, superior o cliente le hace propuestas indecentes o de doble sentido?	4	3	2	1	0
9	¿Cree que la empresa le paga el salario justo acorde al trabajo o funciones que desempeña?	4	3	2	1	0

SEGUNDA FUENTE

i. *Batería de riesgo psicosocial*

La herramienta utilizada para la identificación de los factores de riesgo psicosociales fue mediante la (batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial) autorizada por el ministerio de protección social.

ii. *Descripción del instrumento utilizado*

Para la identificación de los factores de riesgos psicosociales de la empresa Opción Temporal y Cia S.A.S, se tomó como referencia la (batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial), con el fin de asociar cada una de las preguntas del cuestionario “istas-21” a los factores intra-laboral, extra-laboral y estrés, estandarizados por la batería. El diagnóstico de riesgo psicosocial permite identificar los niveles intra laboral, extra laboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa para mejorar los factores de riesgo

psicosocial y por ende la productividad en el trabajo. Esta batería es de auditoria institucional por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad JAVERIANA (subcentro de seguridad social y riesgos profesionales).

iii. Objetivo:

Identificar los factores de riesgos psicosociales y clasificarlos en intra-laboral, extra-laboral y estrés.

iv. Variables o categorías.

Es aplicada una unidad de observación física ya que nos interesa estudiar u observar con fines investigativos, se define como característica constante ya que en los factores observados son estándar, se clasifican en cualitativas nominales por lo que se toma de referencia los citado en la batería psicosocial.

v. Formato

El instrumento fue aplicado por medio de observación e investigativo.

Imagen N° 2

Ficha técnica

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación:	Julio de 2010.
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial-extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

5.4. Procedimientos.

Paso 1

Partiendo de los parámetros solicitados por la universidad para el desarrollo del proyecto, se busca el acercamiento con la empresa Opción Temporal y Cia SAS. Donde se explica el objetivo de la investigación a realizar e intervención en los componentes de los riesgos laborales más puntualmente en los riesgos psicosociales.

Paso 2

Se obtiene la aprobación y la autorización de la gerencia, lo cual se realizó por medio de un documento de compromiso de confidencialidad.

Paso 3

Se buscó un instrumento estandarizado (cuestionario “istas 21 (CoPsoQ)” i) para recolectar la información suficiente e identificar los factores de los riesgos psicosociales de la organización; este cuestionario fue modificado de acuerdo a las necesidades de la investigación.

Paso 4

Se estableció que el instrumento aplicado, fuera físico de carácter anónimo y confidencial, es decir, los evaluados no tendrían que poner sus nombres o datos personales que los identificaran.

Paso 5

La recolección total de la información fue depositada en una urna de cartón sellada, esto con el fin de generar más confianza y libertad al personal evaluado, el cuestionario fue manipulado únicamente por las estudiantes a cargo de la investigación.

Paso 6

Se procede a tabular la información recogida, verificando según listado, que todos los trabajadores propuestos participaran en la evaluación.

5.5. Análisis de información

Una vez realizado y aplicado el cuestionario, se procede a recolectar la información e ingresar los datos a un cuadro de Excel que nos permitió medir y validar los resultados.

5.6. Consideraciones éticas

El personal administrativo, tuvo conocimiento que estaba siendo objeto de una investigación con fines académicos y que la información obtenida sería de manejo confidencial y que la gerencia de la empresa en mención autorizó a las especialistas en formación para desarrollar el proyecto de investigación, involucrando a los trabajadores del área administrativa de los diferentes procesos siempre y cuando se cumplirá con el **código de conducta y ética corporativa**, documento el cual establece que como terceros y ajenos a la empresa, deben usar la información que ellos suministran de forma privilegiada y confidencial (tratado de datos personales). Durante la investigación el cuestionario aplicado contó con la aprobación de los directivos de la compañía lo cual permitió continuar con el desarrollo del proyecto. La

investigación con el permiso del uso de datos de la empresa, se utilizaron siempre las respectivas citas y referencias para todo el texto e información que no fue propia de nuestra autoría por lo anterior no se realizó ningún tipo de plagio. **Ver Anexo 1** (Formato acta de compromiso y confidencialidad)

6. Cronograma

N o.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
	Organizar el grupo de investigación	Septiembre 6	Septiembre 6	Conformación del grupo
	Escoger la empresa a investigar	Septiembre 10	Septiembre 10	Empresa seleccionada
	Previa reunión con gerencia, se dio a conocer el grupo de investigación y la metodología a utilizar para llevar a cabo el proyecto de estudio.	Septiembre 13	Septiembre 13	Inicio desarrollo de investigación plasmada en plantilla institucional
	Clasificación de los factores de riesgo y selección de riesgo a trabajar en la empresa	Octubre 16/2019	Octubre 20/2019	Avances en anteproyecto en Documento institucional
	Procedimientos de planificación y control	Noviembre 22/2019	Noviembre 22/2019	Avances Anteproyecto de investigación Objetivos y justificación
	Aplicación instrumento encuesta basado en la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo desarrollada por la Confederación de Empresarios de Málaga España y en el Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica de Fernando Mancilla Izquierdo	Febrero 28/2020	Febrero 28/2020	Avances Anteproyecto de investigación Métodos e instrumento de propuesta investigación
	Creación de propuesta metodología de soluciones para mitigar el riesgo psicosocial dentro del personal administrativo	Febrero 26/2020	Febrero 26/2020	Avances Anteproyecto de investigación Marco de referencia Metodología de propuesta de investigación
	Socialización de resultados	Marzo 20/2020	Marzo 20/2020	propuesta metodología de soluciones para mitigar el riesgo psicosocial dentro del personal administrativo
	Entrega de propuesta final	Abril 15 2020	Abril 15 2020	Plantilla institucional entrega final

7. Presupuesto

La empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S. en su totalidad financió este proyecto, aportando todo lo necesario para la implementación y avance del mismo, suministrando los insumos y el personal indispensables para el desarrollo de la investigación. En relación al tiempo estimado se cumplió con el cronograma de las actividades propuestas.

RUBROS	Rubros propios (investigadores)	Contrapartida Empresa (Si la empresa asigna presupuesto)	TOTAL
1. Personal		\$2.500.000	\$2.500.000
2. Equipos		\$500.000	\$500.000
3. Software		\$500.000	\$500.000
4. Materiales e insumos		\$500.000	\$500.000
5. Viajes nacionales		0	0
6. Viajes internacionales		0	0
7. Salidas de campo		0	0
8. Servicios técnicos		\$100.000	\$100.000
9. Capacitación		\$500.000	\$500.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	\$200.000		\$200.000
11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos		\$300.000	\$300.000
12. Propiedad intelectual y patentes		\$500.000	\$500.000
13. Otros imprevistos		\$400.000	\$400.000

8. Resultados y análisis

Una vez aplicado el cuestionario basado en el método istas 21 (CoPsoQ - instrumento) el cual consiste en realizar una evaluación de los riesgos psicosociales que fundamenta una metodología para la prevención del mismo, cuyos autores del instrumento proponen la clasificación de los riesgos psicosociales en 6 dimensiones representado por colores para mejor identificación, los cuales se relacionan a continuación:

Imagen N° 3

Dimensiones por colores

DIMENSIONES POR RIESGO PSICOSOCIAL	
	ESTRÉS
	VIOLENCIA Y ACOSO
	INSEGURIDAD CONTRACTUAL
	DESGASTE PROFESIONAL
	CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO
	TRABAJO EMOSIONAL

A continuación, se presentan los resultados arrojados del cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa Opción Temporal y Cía. S.A.S., en donde se propuso 4 preguntas por cada dimensión para un total de 24 ítems.

1 OBJETIVO ESPECIFICO:

Clasificar los factores de los riesgos psicosociales identificados a través de un cuestionario estructurado.

Resultados

Para la clasificación de los factores de los riesgos psicosociales se tuvo en cuenta los tres factores existentes relacionados a los riesgos los cuales son: intra-laboral, extra-laboral y estrés.

Las preguntas asociadas a cada dimensión se clasificaron por los factores de riesgos anteriormente mencionados dando como resultado: **39.29%** riesgo psicosocial de inseguridad contractual, asociado al factor intra-laboral, el **33,93%** riesgo psicosocial estrés el cual pertenece al mismo factor de estrés, el **25%** riesgo psicosocial conflicto familia-trabajo, asociado al factor extra-laboral, el **19,64%** riesgo psicosocial desgaste profesional, asociado al factor intra-laboral, el **14,29%** riesgo psicosocial violencia y acoso el cual está asociado al factor intra-laboral y por último el **5,36 %** riesgo trabajo emocional con factor de riesgo intra laboral. Gráfica 1

Gráfica 1

Factores de Riesgo



Los anteriores resultados se obtuvieron a través de la clasificación de las preguntas asociadas a cada dimensión o riesgo psicosocial frente a los 3 tipos de factores: intra-laboral, extra-laboral y estrés. A continuación, se describen las dos (2) preguntas que puntuaron más alto de las cuatro (4) preguntas correspondientes a cada dimensión; excepto en la dimensión violencia y acoso en donde se relacionó una (1) sola pregunta.

Dimensión inseguridad contractual

15 ¿Considera que la empresa respeta los derechos de sus trabajadores y les ofrece valores agregados por su trabajo?

22. ¿Siente que su permanencia en la empresa se ve amenazada cada vez que falta en algún aspecto?

Dimensión del Estrés

1. ¿Siente algún tipo de molestia o malestar cuando piensa en algo relacionado con su trabajo?

13. ¿Mi trabajo me exige estar muy concentrado?

Dimensión conflicto familia – trabajo

17. ¿Durante su jornada laboral piensa en las tareas domésticas y los compromisos familiares?

18 ¿Siente que su trabajo le quita tiempo valioso que podría estar pasando con su familia?

Dimensión desgaste profesional

4 ¿Considera que hay desequilibrio en la distribución de funciones y/o tareas, lo cual hace que se le acumule el trabajo?

23. ¿Considera que el cargo u oficio que ejerce no es apreciado por sus compañeros, superiores, directivos o clientes?

Dimensión violencia y acoso

21 ¿Su inmediato o superiores están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?

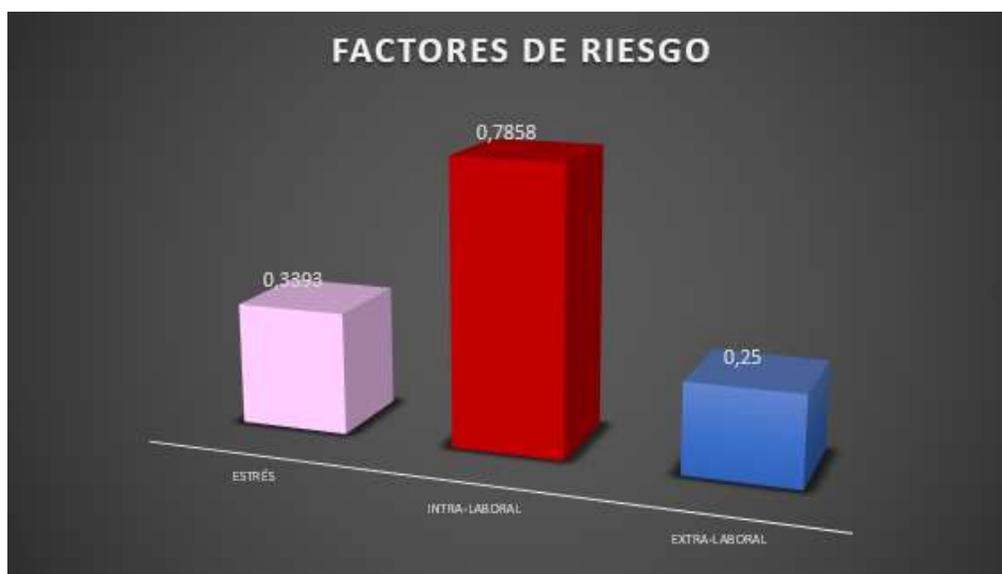
Dimensión trabajo emocional

19. ¿En su trabajo debe “agachar la cabeza” y darle la razón a los clientes o superiores, así no la tengan?

24 ¿Reprime la necesidad de "poner en su lugar a alguien" por respeto o temor a la empresa?

Gráfica 2

Factores de Riesgos (Intra, extra y estrés)



Una vez identificados los factores de riesgo asociados a cada dimensión tal como lo propone Villalobos en su cuestionario para la evaluación del estrés en los años (1996, 2005 y 2010) y lo planteado en la resolución 2646 del año 2008 y plasmado en la batería de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social en el año 2010 en donde considera como fuentes de riesgo los 3 elementos: Intra-laboral, Extra-laboral y estrés. Se evidencia que las dimensiones de inseguridad contractual, desgaste profesional, trabajo emocional y violencia-acoso pertenecen a el factor intra-laboral; la dimensión conflicto familia-trabajo pertenece al factor extra-laboral y la dimensión denominada estrés corresponde a el mismo factor de estrés.

2 OBJETIVO ESPECIFICO:

Identificar cual es la dimensión que tiene mayor porcentaje de falencia dentro de los riesgos psicosociales para actuar sobre el mismo.

Resultados

Se identifica que la dimensión con mayor falencia es la inseguridad contractual con un porcentaje del **39.29 %**, tomando como referencia el ponderado de las preguntas 9 y 22 las cuales hacen parte de este riesgo psicosocial en donde se identifican los resultados con mayor incidencia, ya que según los empleados el pago de su salario no es acorde con las funciones y responsabilidades adquiridas en el momento de la celebración del contrato laboral y la permanencia en la empresa depende de las mínimas faltas que se cometan ya que un error perjudica directa e indirectamente a la compañía en la parte legal y financiera.

Nota: la gráfica redondea el porcentaje de los datos generados

Gráfica 3

Nivel de los riesgos psicosociales



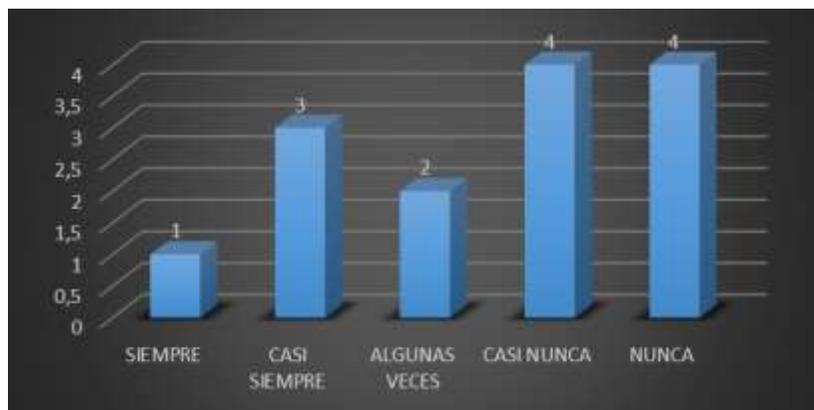
Este resultado se validó a través de las siguientes preguntas las cuales están relacionadas a continuación con su ponderación correspondiente.

Dimensión contractual

9. ¿Cree que la empresa le paga el salario justo acorde al trabajo o funciones que desempeña?

Gráfica 4

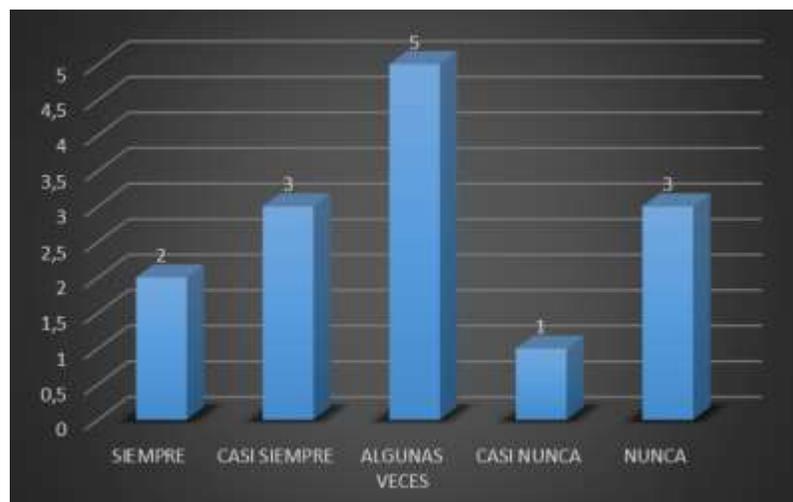
Tabulación pregunta N° 9



22. ¿Siente que su permanencia en la empresa se ve amenazada cada vez que falla en algún aspecto?

Gráfica 5

Tabulación pregunta N° 22



Ponderación completa de la dimension inseguridad contractual

Gráfica 6

Inseguridad contractual



Esta grafica se obtuvo de la sumatoria de los porcentajes % de las dimensiones; donde el nivel de **riesgo alto** fue el producto de la asociación y sumatoria (siempre y casi siempre), el **riesgo medio** (algunas veces) y el **riesgo bajo** (casi nunca y nunca) donde el total es un 100%.

Análisis

Según los resultados se evidencia que el personal siente temor de perder su trabajo por la poca tolerancia de parte de la gerencia, debido que al generar un error por obviar los procedimientos establecidos dentro de la empresa, causaría un despido, provocando este a su vez el incumplimiento en las obligaciones económicas adquiridas (canasta familiar, arriendo, deudas financieras), a nivel profesional (estancando el desarrollo de su carrera) y a nivel familiar (generando conflictos, violencia intrafamiliar, pérdida de la lúvido y hasta separaciones matrimoniales).

Estudios realizado por la psicóloga María Dolors Mas de Barcelona el cual cita en su artículo El Miedo a Perder el Trabajo, afirma que este suceso es muy común en las personas, ya que el trabajo no es solo una forma de ganar dinero sino que va mucho más allá e influye en la manera cómo nos vemos y cómo creemos que nos ven los otros. Tiene mucho que ver con la autoestima, el sentirnos bien, productivos para la sociedad y la familia. El miedo de perder el trabajo causa problemas de salud (cardiovasculares, digestivos, trastornos sexuales, inmunodepresión); igualmente se evidencia trastornos psicológicos (fobia, ansiedad, depresión, adicciones). Otra investigación publicada en la revista Journal of Epidemiology and Community Health revista internacional, el cual presenta en su artículo el estudio realizado en el año 2008 sobre el miedo a perder el trabajo y la consecuencia que este trae, estudio que arroja que la persona puede aumentar el riesgo de sufrir asma y sobre todo en las mujeres al igual que otras enfermedades que causan el estrés. Esta referencia confirma que los empleados al encontrarse en una situación la cual le genere estrés y a la vez comete errores hace que tengan miedo a perder su trabajo.

3 OBJETIVO ESPECIFICO:

Plantear herramientas para el personal del área administrativa que genere disminución en el impacto negativo, en los factores de riesgo psicosocial con el fin de mejorar el ambiente laboral.

Resultados

De acuerdo con la clasificación de los factores y la identificación de los niveles de los riesgos psicosociales se realiza un plan de acción encaminado a disminuir el impacto negativo de los mismos; ya que pueden desencadenar algunas enfermedades de forma progresiva, tardía o crónica en el personal administrativo de la empresa Opción Temporal y Cia SAS.

Análisis

De acuerdo con la resolución 2646 en donde se plantean que los factores psicosociales deben ser planteados y evaluados de manera individual, este proyecto propone las siguientes acciones y programas. Teniendo ya identificado los factores estresores y los principales riesgos psicosociales, las herramientas que brindan las especialistas en formación tratan de desarrollar unas series de acciones y programas que le aporten al bienestar integral de los empleadores y empleados de la empresa Opción Temporal y Cia SAS, teniendo en cuenta lo estipulado en el Art. 21 de la ley 50 de 1990, donde establece que toda empresa con más de 50 trabajadores y cuya jornada sea de 48 horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a que 2 horas de dicha jornada se dediquen, por cuenta del empleador, a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, y adaptándolo al entorno laboral de la compañía, para la protección de la salud y el bienestar general de todos los colaboradores y que les sirvan de protección para que protejan la salud y el bienestar general de todos los colaboradores y que les sirvan como protectores para afrontar los ritmos de trabajo sin que les afecte la estabilidad, sirviéndoles así como mecanismos de defensa para los momentos en los que por algún motivo exista algún escenario de sobre carga laboral, situaciones familiares o algún otro acontecimiento que puedan generar riesgos psicosociales, argumentado por Wilmar de Jesús Briceño Rodón en donde cita que el estado establece un marco legal tanto para sectores públicos y privados, lo que implica que a nivel laboral el bienestar de los colaboradores comienza a regular desde la normatividad vigente en cabeza de los directivos de cada organización.

Las herramientas que se brindan a la empresa se pueden apoyar desde la elaboración de sistemas de vigilancia epidemiológica en donde se pueda clasificar actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria.

Tabla 2- Plan de acción

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADO	MEDIDA DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO	BENEFICIO PARA EL TRABAJADOR	BENEFICIO PARA LA ORGANIZACIÓN
Estrés	Reestructuración cognitiva	Reeplantar pensamientos y conductas negativas, evitando la sobrecarga emocional que muchas veces llevan a provocar malestar individual y colectivo promoviendo de esta manera un mal ambiente laboral. Esta medida se pretende desarrollar a través de talleres lúdicos donde se fomente la flexibilidad mental, conductas y pensamientos positivos.	Adquirir esta habilidad facilita el manejo adecuado de situaciones estresantes tanto laborales, familiares e individuales, mejorando el estado de salud físico y mental.	contar con personal capacitado con buena actitud frente a las diferentes situaciones relacionadas al estrés laboral, teniendo así un mejor desempeño en las labores realizadas en la organización.
Estrés	Entrenamiento en manejo del tiempo	Dar a conocer a los colaboradores algunas herramientas que les ayuden en la administración del tiempo y de sus funciones en el lugar de trabajo, utilizándolas en pro de un adecuado cumplimiento de sus tareas o metas laborales, así como haciéndolas medio para evitar la presión y carga que genera el sentir que el trabajo se les "sale de las manos".	Cumplir con las funciones y objetivos propios del cargo sin sentir desgaste o esfuerzo desmedido, a la vez que se promueve la satisfacción y tranquilidad por el trabajo realizado.	Lograr que los colaboradores manejen adecuadamente el tiempo y cumplan los compromisos de su trabajo con eficacia y eficiencia, evitando así el desperdicio de tiempo y de recursos de la organización.
INTRA-LABORAL	Reestructuración de escala salarial	Buscar un equilibrio entre los niveles salariales disponibles en la organización, basado en criterios de educación, experiencia en el cargo y antigüedad adentro de la empresa.	Oportunidades de crecimiento a nivel profesional, mejora las condiciones de la calidad de vida tanto individualmente como la de sus familias y tendrían mayor poder adquisitivo.	Motivar al personal para que se actualicen y enriquezcan sus conocimientos, fomentando mayor productividad, rendimiento y fidelización a la compañía.
INTRA-LABORAL	Plan integral del talento	Realizar autoevaluaciones y evaluaciones que permitan identificar las competencias y los conocimientos de cada uno de los colaboradores con el fin de cerrar las brechas, a través de nuevos programas y/o capacitaciones con proveedores y aliados estratégicos.	Brinda a los integrantes herramientas para optimizar su tiempo, hacer seguimiento y verificar la ejecución de las tareas y actividades que deben realizar en su puesto de trabajo y en los momentos en que deban apoyar a otra área.	Tener una matriz o programa que les permita mirar los avances y tomar decisiones en las labores desempeñadas en las diferentes áreas de trabajo.
EXTRA-LABORAL	Apoyo psicológico.	Brindar al personal de manera cautelosa e individual herramientas para las diferentes situaciones que afrontan día a día, con el fin de aportar al equilibrio emocional, comportamental y físico en el área de trabajo y en ámbito familiar.	Ser escuchados, asesorados y apoyados por personas idóneas en el ámbito de la psicología, quienes atenderán los casos que lo requieran.	Contribuir a la salud mental del personal a través del servicio de atención psicológica representa no solo un valor agregado para el bienestar de los colaboradores, sino una forma de estar a la vanguardia con las políticas de seguridad y salud en el trabajo.
EXTRA-LABORAL	Programa quierete que nosotros te cuidamos.	Habilitar espacios para realizar actividades en el cual interactúen familias de los empleados y compañeros. fortaleciendo las relaciones personales e interpersonales, fomentando una cultura saludable, deportiva y fraternal, obteniendo así un equilibrio entre lo familiar y laboral.	Genera en los colaboradores y en sus familias, felicidad, confianza y gratitud al saber que todo su núcleo familiar es importante para la organización, de esta forma mejora la convivencia en las familias fortaleciendo los valores de autocuidado y cuidado colectivo.	Forman colaboradores con alto sentido de pertenencia, disminuye la rotación del personal, reduce costos, generando un ambiente equilibrado y agradable en la organización.

Conclusiones

Una vez culminada la intervención de la puesta en práctica del proyecto de investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Se clasificó cada una de las dimensiones de acuerdo a los factores de riesgo, por medio de las preguntas propuestas para cada dimensión según el instrumento “istas 21 (CoPsoQ)” las cuales se analizaron y se clasificaron según los factores de riesgo propuestos por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010, donde se encontró que el factor de riesgo psicosocial más incidente en la organización es el intra-laboral asociado a situaciones, condiciones y aspectos del trabajo, por ejemplo: el temor a cometer errores ya que esto podría desencadenar pérdida de su empleo y el factor extra-laboral fue la dimensión con más baja puntuación sin embargo el personal refiere querer compartir más tiempo con su familia. y en el factor estrés que está asociado al apremio del tiempo para la realización de sus funciones.
- Se identificó la dimensión de mayor falencia en el riesgo psicosocial al interior de la empresa Opción Temporal y Cía. SAS, se organizó en forma descendente según la clasificación de los riesgos, encontrando la inseguridad contractual como el riesgo de más alto nivel con un porcentaje del **39.29%**., generando estrés laboral en los colaboradores.
- Se realizó un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento “istas21” y a la clasificación de los factores de riesgo psicosocial propuesta por la batería (batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial), teniendo en cuenta el bienestar integral de los empleadores y empleados de la empresa Opción Temporal y Cía. SAS, la salud física y mental, buscando herramientas

necesarias por cada factor de riesgo intra-labora, extra-laboral y estrés, que les sirvan para afrontar los ritmos de trabajo sin que les afecte la estabilidad, situaciones de sobre carga laboral, situaciones familiares o algún otro evento que puedan generar riesgos psicosociales.

Recomendaciones

- En el transcurso de la investigación se evidenció la necesidad de aplicar varios instrumentos por lo cual se propone para próximas investigaciones se recurra a diferentes medios y fuentes para que la información recolectada sea mucho más confiable y acertada.
- Tener en cuenta para futuras investigaciones involucrar a los directivos, trabajadores en misión, empresas usuarias y asesores externos, abarcando la totalidad del talento humano de la compañía y así poder generar un plan de acción aplicable a todos niveles de la organización.
- Se le recomienda a la gerencia desarrollar el plan de acción propuesto en la presente investigación para disminuir los índices de los factores de riesgo psicosociales recolectados en esta investigación.
- Se sugiere identificar y hacer seguimiento individual para identificar a quienes padecen problemas derivados de los riesgos psicosociales encontrados, para evitar futuras enfermedades laborales.
- Evaluar el programa del sistema epidemiológico existente en la empresa y actualizarlo acorde a las necesidades identificadas en los factores de riesgo psicosocial de esta investigación para crear actividades de prevención adentro de la organización e implementarlo en las empresas usuarias.

Referencias bibliográficas

- Cox, T. Griffiths, A. & Rial-González, R. (2005). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. (31-44).
- Castañeda. D. I. (2012). Estado del arte en aprendizaje organizacional a partir de las investigaciones realizadas en las facultades de Psicología, ingeniería industrial y Administración De Empresas en Bogotá, entre los años 1992 y 2012. Acta Colombiana de psicología 11, 23-33. Recuperado de: <https://www.academia.edu>.
- Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/203> Cuevas. M & García, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. Recuperado de: <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>.
- Del Hoyo. M.A. (1997). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>.
- Guic. E. Mora. P., Rey. R & Robles. A. (2006). Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. Revista Médica de Chile 134, 447-445. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v134n4/art07.pdf>.
- Hermosa. A.M. & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-386X2015000200012.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-386X2015000200012)

- John Alejandro Sanín Posada, M. S. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Recuperado el 01 de Junio de 2015, de Universidad Javeriana:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>
- Melissa Carvajal, V. A. (2011). análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de pereira bajo el enfoque de gestion de riesgo ocupacional.
- Fernández, M & Señas, M. (2005) Profesorado universitario: estrés laboral. Factor de riesgo de salud. Recuperado de: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/512>.
- Vega-Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social. Recuperado de:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf.
- Mariana Uni: Pinilla, L. N. (2008). Medición de Riesgos Psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de Universidad Pontificia Bolivariana:
http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/400/1/digital_16654.pdf
- Laura Susana González, C. P. (febrero de 2013). RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN EL PERSONAL DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de Universidad

Sergio Arboleda:

<http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/11232/65/1/RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20SALUD.pdf>

- Samperi, R. H. (SEXTA EDICIÓN). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.
- Johana Garrido, A. F. (2011). RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de Universidad Católica de Colombia:
http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/files/23_7745_v14n2-art2.pdf
- Melissa Carvajal, V. A. (2011). ANALISIS DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN SIRVIENDO CON AMOR EN LA CIUDAD DE PEREIRA BAJO EL ENFOQUE DE GESTION DE RIESGO OCUPACIONAL. Recuperado el 26 de noviembre de 2019, de Universidad Tecnológica de Pereira:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2577/1/6136286132C331.pdf>
- Blakman, T. I. (2014). COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO. Recuperado el 26 de noviembre de 2019, de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>
- Federación de Enseñanza de CCOO (FECCOO) & Secretaría de Acción Sindical, Universidades e Investigación y Salud Laboral. (septiembre de 2014). Estudio sobre los riesgos psicosociales en el PDI de las universidades públicas. Recuperado el 30 de

noviembre de 2019, de Federación de Enseñanza de CCOO (FECCOO):

http://www.fe.ccoo.es/comunes/recursos/25/pub142305_Estudio_sobre_los_riesgos_psicosociales_en_el_PDI_de_las_universidades_publicas.pdf

- Ximena Díaz, A. M. (2012). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. Recuperado el 30 de noviembre de 2019, de Proyecto Araucaria:
<http://www.proyectoarauca.cl/documentos/20130627103555Riesgos%20psicosociales%20y%20salud%20mental%20de%20trabajadores%20y%20trabajadoras%20del%20sector%20salud%20en%20Chile.pdf>

- María Dolors Mas Psicóloga de Barcelona Especialista en Ansiedad y depresión/ Artículo miedo a perder el trabajo 25//01/2017
<https://www.siquia.com/2017/01/miedo-a-perder-el-trabajo-como-afrontarlo/>

- Briceño Rondón, Wilmar de Jesús; Gillezeau B., Patricia Gillezeau B. Argumentos sobre el estado de bienestar Negotium, vol. 8, núm. 23, septiembre-diciembre, 2012
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78225158002.pdf>

