



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gerencia del Talento Humano

X COHORTE

Línea de Investigación: Desarrollo del Potencial Humano

Percepción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el estrés en  
empleados de dos empresas de confecciones de Medellín – Colombia

Sergio Andrés Estrada Olier

Pablo Felipe Jaramillo Alzate

Universidad de Manizales.  
Facultad de Ciencias sociales y humanas.  
Programa Maestría en Gerencia del Talento humano  
Manizales, Colombia  
2016



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Percepción de los factores de riesgo psicosociales Intralaborales y el estrés en  
empleados de dos empresas de confecciones de Medellín – Colombia

Sergio Andrés Estrada Olier

Pablo Felipe Jaramillo Alzate

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:  
Magister en Gerencia del Talento Humano.

Tutor

Jairo Zuluaga Soto

Asesor

María Alejandra Gómez Vélez

Universidad de Manizales.  
Facultad de Ciencias sociales y humanas.  
Programa Maestría en Gerencia del Talento humano  
Manizales, Colombia.  
2016

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> . . . . .	<b>8</b>
<b>1.2. Pregunta de investigación.</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>1.3. Objetivos</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>1.4. Justificación.</b> . . . . .	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES</b> . . . . .	<b>122</b>
<b>2.1. Estudios previos</b> . . . . .	<b>122</b>
<b>2.2. Salud mental laboral en Latinoamérica.</b> . . . . .	<b>14</b>
<b>2.3. La salud en el trabajo en Colombia</b> . . . . .	<b>144</b>
<b>CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO</b> . . . . .	<b>166</b>
<b>3.1. Factores de Riesgo Laborales Psicosociales.</b> . . . . .	<b>168</b>
3.1.1. Riesgos psicosociales . . . . .	18
3.1.2. Clasificación de los riesgos . . . . .	21
<b>3.2. Conceptualización y Evolución del Concepto de Estrés.</b> . . . . .	<b>23</b>
3.2.1. Planteamiento clásico del Estrés laboral . . . . .	244
3.2.2. Modelos de estrés laboral . . . . .	25
3.2.3. Consecuencias del estrés laboral . . . . .	27
<b>3.3. El escenario actual de las Organizaciones Saludables.</b> . . . . .	<b>28</b>
<b>3.4. Salud mental</b> . . . . .	<b>31</b>
<b>3.5. El rol de la Gerencia del talento humano</b> . . . . .	<b>34</b>
3.5.1. Concepto de Gerencia . . . . .	34
3.5.2. Marco contextual de la gestión humana en Colombia. . . . .	377
3.5.3. La gerencia de gestión humana . . . . .	38
3.5.4. Gerencia del talento humano y salud mental laboral. . . . .	4040
<b>CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA</b> . . . . .	<b>422</b>
<b>4.1. Descripción de la metodología</b> . . . . .	<b>422</b>
<b>4.2. Población</b> . . . . .	<b>42</b>
<b>4.3. Técnicas de recolección de información.</b> . . . . .	<b>42</b>
<b>4.4. Consideraciones éticas.</b> . . . . .	<b>455</b>
<b>CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> . . . . .	<b>466</b>

<b>5.1 Empresa 1</b> . . . . .	<b>466</b>
5.1.1 Do mi ni o 1: De mandas del trabajo . . . . .	477
5.1.2 Do mi ni o 2 Control sobre el trabajo . . . . .	49
5.1.3 Do mi ni o 3 Li derazgo y relaciones sociales en el trabajo . . . . .	522
5.1.4 Do mi ni o 4 Reco mpensa. . . . .	544
5.1.5 Estrés laboral . . . . .	566
<b>5.2 Empresa Empresa 2</b> . . . . .	<b>576</b>
5.2.1 Do mi ni o 1: De mandas del trabajo. . . . .	57
5.2.2 Do mi ni o 2 Control sobre el trabajo . . . . .	59
5.2.3 Do mi ni o 3 Li derazgo y relaciones sociales en el trabajo . . . . .	621
5.2.4 Do mi ni o 4 Reco mpensa. . . . .	632
5.2.5 Estrés laboral . . . . .	654
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSI ONES</b> . . . . .	<b>666</b>
<b>CAPÍTULO 7. RECOMENDACI ONES</b> . . . . .	<b>68</b>
<b>REFERENCI AS.</b> . . . . .	<b>70</b>
<b>APÉNDI CES.</b> . . . . .	<b>777</b>
<b>Apéndice A Consenti mient o i nfor mado</b> . . . . .	<b>777</b>
<b>Apéndice B Imagen Instrume nto para la eval uaci ón de riesgo psi cosoci al Cuesti onari o For ma B.</b> . . .	<b>788</b>
<b>Apéndice C Instrume nto para la eval uaci ón del estrés.</b> . . . . .	<b>799</b>
<b>Apéndice D Equi po Genérfico el aboraci ón Bate ría de Instrume ntos para la me di ci ón de factores de riesgo Psi cosoci al ( Mi ni steri o de Protecci ón Soci al</b> .....	<b>80</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo . . . . .	199
Figura 2. Modelo clásico de estrés laboral . . . . .	25
Figura 3. Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B . . . . .	433
Figura 4. Clasificación de los empleados según género Empresa 1. . . . .	466
Figura 5. Niveles de riesgo por Demandas del trabajo Empresa 1. . . . .	477
Figura 6. Niveles de riesgo por Control sobre el trabajo Empresa 1. . . . .	4949
Figura 7. Niveles de riesgo por Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Empresa 1. . . . .	522
Figura 8. Niveles de riesgo por Recompensa Empresa 1. . . . .	544
Figura 9. Niveles de riesgo por Estrés laboral Empresa 1. . . . .	56
Figura 10. Clasificación de los empleados según género Empresa 2 . . . . .	57
Figura 11. Niveles de riesgo por Demandas del trabajo Empresa 2. . . . .	577
Figura 12. Niveles de riesgo por Control sobre el trabajo Empresa 2. . . . .	600
Figura 13. Niveles de riesgo por Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Empresa 2 . . . . .	622
Figura 14. Niveles de riesgo por Recompensa Empresa 2. . . . .	633
Figura 15. Niveles de riesgo por Estrés laboral Empresa 2 . . . . .	65

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de Michigan . . . . .	26
Tabla 2. Consecuencias del estrés laboral . . . . .	28
Tabla 3. Funciones básicas de la gerencia . . . . .	36
Tabla 4. Microprocesos de la gestión del talento humano . . . . .	39
Tabla 5. Dominios y dimensiones intralaborales a analizar . . . . .	444

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

En el contexto colombiano, el análisis de los factores de riesgo psicosocial y de estrés ha sido abordado desde diferentes frentes. Fue así como en el año 2008 entró en vigor la Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social, la cual establece las disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Dicha resolución tiene como ámbito de aplicación las entidades públicas y privadas del territorio colombiano, e incluye trabajadores dependientes e independientes bajo las diferentes modalidades de contratación.

Posteriormente, el Ministerio de Protección Social diseñó una batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la resolución ya mencionada; batería que es el instrumento principal para describir los principales factores de riesgo psicosocial desde un ámbito intralaboral para dos empresas de confecciones de la ciudad de Medellín.

El presente estudio se encuentra dividido en 7 secciones. En primer lugar, se describen los elementos sustanciales del planteamiento del problema y, posteriormente, se hace una revisión de antecedentes y construcción del marco teórico acorde a las palabras claves. En segundo lugar, se plantean los principales elementos de la metodología de investigación y se presentan los principales resultados con sus respectivos análisis sobre las dos empresas de confecciones seleccionadas en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales y estrés. Finalmente, se proponen las conclusiones y recomendaciones.

## 1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, se viene hablando de nuevos problemas de salud ocupacional afectados por el estrés, los cuales están directamente asociadas a factores como la violencia social, las condiciones de pobreza, la sobrecarga de responsabilidades en el trabajo y la exagerada presión por la obtención de resultados, entre otros (Miralobos, 2006). Estos factores han recibido el nombre de factores de riesgo psicosocial y han sido definidos como condiciones del campo psicosocial, enfocados a la identificación y evaluación de efectos negativos en la salud ocupacional y en el desempeño de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2008).

En la Primera Encuesta Laboral de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), se evidencia que la mayoría de trabajadores colombianos perciben este tipo de riesgos en sus lugares de trabajo, con una frecuencia mayor a aquellos riesgos asociados a los aspectos ergonómicos. Lo anterior se refleja en el hecho que la atención al público y el trabajo monótono ocupan los dos primeros lugares. Otros aspectos, como la definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador y el acoso laboral, también son analizados en dicha encuesta, con frecuencias de percepción menores.

Como hito en el eje gubernamental Colombiano, en el año 2012 se suscribe la colaboración del Ministerio del Trabajo y La Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS, con el objetivo de afianzar estudios colaborativos para el seguimiento de las condiciones laborales y así poder trazar lineamientos de seguimiento.

La Segunda Encuesta de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos (2013) en el marco del Plan Nacional de Salud Ocupacional 2008-2012, evidenciaron un aumento Los trastornos mentales en un 43% al dato registrado progresivamente desde el 2009 hasta el 2012. Otras enfermedades físicas y osteomusculares, son consideradas consecuencias de trastornos depresivos y de ansiedad.

Por otra parte, se debe tener en cuenta la presencia de factores individuales y factores externos a las organizaciones que aumentan el riesgo psicosocial. En los resultados de la encuesta citada, hay una proporción significativa de participantes que reportan este tipo de riesgos. Por ejemplo, en cuanto a factores individuales, más del 90% reportan no manejar fácilmente los problemas en



su trabajo, no consideran que tienen el nivel de estudios ni la experiencia suficiente para el cargo, y en general, no se sienten satisfechos con su trabajo. En cuanto a factores externos a las organizaciones, hay una significativa proporción de participantes a quienes les toma demasiado tiempo el traslado hacia el trabajo (33%), y que sienten temor por la violencia en la zona donde está situado su centro de trabajo (15%).

Dado lo anterior, es necesario realizar evaluaciones específicas de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones de los diferentes sectores de la economía nacional, para generar el conocimiento concreto sobre lo que está pasando e identificar medidas de prevención o intervención. Sobre todo, considerando la realidad actual del país donde las empresas cuentan con pocas herramientas para identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con factores psicosociales en materia laboral; siendo de vital importancia el área de gestión humana en este proceso, dado que las funciones propias no se limitan a la contratación de personal sino que la involucran como un actor estratégico dentro de la organización, responsable del capital humano y por ende, de su bienestar (considerando condiciones de higiene, ergonomía, seguridad y riesgos psicosociales).

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral intralaboral y estrés que afectan a los trabajadores de dos empresas de confecciones de la ciudad de Medellín?

## **1.3 Objetivos**

### **General**

Describir los factores de riesgo psicosocial laboral y estrés encontrados en dos empresas de confecciones en Medellín.

### **Específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral intralaboral y el estrés en las empresas de confecciones analizadas.

- Describir aspectos positivos y negativos de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y estrés de los empleados de las empresas de confecciones analizadas.
- Analizar los resultados obtenidos relacionados con el estrés y su impacto en las empresas de confecciones analizadas.

#### **1.4 Justificación**

Según OMS (2008), la globalización y desregulación de los mercados ha traído consigo cambios en la economía de los países. Ha propiciado la configuración de compañías fragmentadas y pequeñas unidades independientes descentralizadas, actividades derivadas a unidades más pequeñas, organización laboral y relaciones industriales más flexibles. De otra parte, la vida laboral moderna también ha estado cambiando constantemente debido a los rápidos avances científicos y tecnológicos, produciendo modificaciones en los sistemas de producción, que a su vez generan para los trabajadores aumento de los requisitos de aprendizaje de nuevas destrezas, nuevas formas de trabajo, aumento de la presión en busca de mayor productividad y calidad del trabajo, labores agitadas, competencia, inseguridad laboral y menos beneficios; así como menos tiempo para los compañeros de trabajo y para socializar.

Los trabajadores entonces deben enfrentarse a un incremento de las exigencias laborales, propiciando el surgimiento de problemáticas asociadas al trabajo como el estrés, acoso laboral, *burnout*, las cuales afectan la salud física y mental, y la calidad de vida de los empleados. Según Román Hernández (2006) todos los problemas de la salud mental, incluidas las alteraciones psiquiátricas comunes, con gran frecuencia se relacionan en su origen o en su curso con el trabajo que las personas realizan.

Debido a que en Antioquia, el 91% de las unidades productivas son microempresas, pequeñas (6.3%) y medianas (1.9%) (Osipina, 2011); la presente investigación se centra en dos organizaciones: Empresa 1 y Empresa 2 debido a que son las pequeñas y medianas empresas las que realizan un aporte significativo a las economías por ser los principales motores de generación de empleo (Osipina, 2011).

En la actualidad, un porcentaje significativo de las solicitudes de atención o servicio que reciben los psicólogos, independientemente del área a la que se dediquen, son aquellas relacionadas con los factores de tipo psicosocial propios del lugar de trabajo (Gil-Monte, 2009). Al respecto, el Stellman (2001) puso de manifiesto que la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos que propician la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos. Por su parte, el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2007), Villalobos (2006), entre otros; han mostrado que el estudio, evaluación e intervención de los factores psicosociales laborales se hace necesario, sobre todo en las condiciones actuales del ambiente laboral. En esta vía, el Ministerio de Salud y Protección social (2007), reporta la prevalencia de aspectos como atención al público, trabajo monótono y repetitivo, definición de responsabilidades e indicación de lo que se espera del trabajador; como factores de riesgo para la población colombiana.

Así, estos resultados muestran que es importante evaluar esta problemática en las organizaciones colombianas y así adquirir las herramientas que permitan, desde el campo de la psicología organizacional, tomar medidas para disminuir la incidencia de los factores de riesgo psicosocial, formular planes de intervención y, en última instancia, promover el bienestar y la salud mental; entendiendo esta última no solo como la ausencia de enfermedad sino, siguiendo la definición de la OMS (2007), como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, y de esta manera, poder trabajar de forma productiva y fructífera.

A nivel profesional, en el marco de la Maestría en Gerencia del Talento Humano el desarrollo de la presente investigación permite relacionar aspectos de riesgos psicosociales con posibilidades de intervención desde las áreas de la psicología y la gestión humana, de tal manera que se promueva un desarrollo de capacidades y habilidades que mitigue los niveles de estrés y de riesgos intralaborales y extralaborales en pro de potenciar organizaciones saludables; además, permite aplicar, por medio del modelo de diagnóstico e intervención, los conceptos y metodologías adquiridas durante el proceso de formación.

## CAPÍTULO 2 ANTECEDENTES

### 2.1 Estudios previos

Como antecedentes de la presente investigación se encontraron estudios que abordan el problema de los factores de riesgo psicosociales y el estrés en diferentes niveles y sectores, del ámbito nacional y regional. En su mayoría se encontraron trabajos de tesis de grado de nivel de maestría y especialización, al igual que algunos artículos científicos publicados en revistas indexadas.

Uno de los estudios considerados como un antecedente directo de esta investigación es la tesis del programa de especialización en Gerencia del talento humano de la Universidad de Manizales, desarrollada por Peláez y Cuellar (2014), titulada “Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales”. En este estudio se busca evaluar, mediante un instrumento (batería de riesgo psicosocial), a los colaboradores de una institución local de una ciudad intermedia, para identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en el puesto de trabajo para finalmente diseñar una propuesta de intervención de riesgo, con el fin de mantener y mejorar los factores protectores y reducir los factores de riesgo.

Otro estudio es el de Calderón, Serna y Zuluaga (2013) en el que desarrollaron una investigación titulada “Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones” con el objetivo de analizar los tópicos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, como factores de riesgo psicosocial (fundamentados en los modelos: de demanda control-apoyo social, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa y el modelo dinámico de los factores de riesgo en el Eje Cafetero colombiano). Los resultados permitieron identificar un alto índice de riesgo en las dimensiones de relaciones con

colaboradores y relaciones sociales, sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en el índice de riesgo por género y tipo de cargo, pero sí diferencias entre algunos grupos de edad, tiempo de servicio y tipo de contrato.

Por su otra parte, Abello y Lozano (2013) titularon su investigación “Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral” donde describen los riesgos psicosociales de bienestar, satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores, y su relación con el clima organizacional. Concluyen 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 y la percepción de los trabajadores.

Arenas y Andrade (2013) realizan una investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Buscan evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo. Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional.

En el marco de los antecedentes continúa un estudio titulado “Factores de Riesgo Psicosocial en el Sector Transporte” desarrollado por Mirín Ospina, Yazo y Zuluaga (2012), como tesis de la Maestría Gerencia del Talento Humano, de la Universidad de Manizales. En esta investigación los autores buscan determinar la presencia de los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés laboral, en empleados del sector transporte. En sus resultados confirman la importancia de la inclusión del cuidado del capital humano como objetivo de las empresas, lo que motiva profundas transformaciones orientadas a la prevención, detección e intervención de riesgos laborales y de la salud de los trabajadores, en miras a lograr el bienestar de cada individuo.

## **2.2 Salud mental laboral en Latinoamérica**

En el contexto latinoamericano Ojeda y Arriola (2009), describen algunos aspectos que si bien se dan en el contexto chileno no se alejan de la realidad de la región. Entre estos aspectos mencionan el gran problema de que a pesar, del desarrollo científico en la producción de medicamentos eficaces, el acceso por parte de la población en general es restringido debido a los altos costos de dichos medicamentos, de igual forma las expectativas de investigación son cada vez más bajas en países de bajos recursos. Señalan, además que los sistemas de salud se encuentran principalmente enfocados en otras enfermedades y relegan los altos niveles de prevalencia de los trastornos mentales.

Cabe señalar que en la carta de Ottawa de Promoción de la Salud, Jané-Ilopis (2004) destaca que “las actividades de promoción de la salud mental conllevan la creación de condiciones individuales, sociales y del entorno que permiten un desarrollo psicológico y psicofisiológico óptimo para mejorar la calidad de vida” (p. 68) no solo a nivel individual sino también a nivel comunitario. Sin embargo, enfatiza en la necesidad de estudios investigativos que contribuyan aún más en el descubrimiento de los elementos que llevan a que las prácticas preventivas sean eficaces y eficientes. Esta preocupación por la investigación, desde la participación social, se ve apoyada por Ojeda y Arriola (2009) quienes afirman que “se debe impulsar la práctica clínica y la investigación original enfocadas al individuo y sus redes sociales, además de estimular la participación de todas las personas interesadas en el tema, tratando de hacer que los conocimientos sean fáciles de entender y recordar” (p. 1532).

## **2.3 La salud en el trabajo en Colombia**

En Colombia se establece la Ley 1616 de 2003, también llamada Ley de Salud Mental, que pretende dar garantía al derecho a la salud mental a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La sanción de esta ley se da en un momento en donde dos de cada cinco personas en el país han presentado trastornos mentales en algún momento de su vida (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

De acuerdo con el artículo 3 de esta ley, la salud mental se define como:

Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad (Ministerio de Salud y Protección social, 2013).

De esta manera Colombia se perfila como abanderada en el tema de salud mental en la región. Además, cuenta con su Plan Nacional de Salud Mental 2014-2021, el cual acoge los objetivos, prioridades, metas, y estrategias propuestas en el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 (PDSP) así como recomendaciones de la OMS-OPS contextualizadas para la República de Colombia. Dicho plan cuenta con tres componentes principalmente: acciones promocionales de la salud mental, acciones de prevención del trastorno mental y acciones de atención integral en salud mental; enmarcadas en tres problemáticas a saber, 1. Violencia y Convivencia 2. Trastornos Mentales Comunes (ansiedad y depresión) 3. Abuso y Dependencia de sustancias (Ministerio de Salud y Protección Social y la Organización Panamericana de la Salud, 2014).

Los diferentes esfuerzos gubernamentales dan cuenta de la importancia que ha venido adquiriendo la salud mental en el entorno colombiano; la violencia y la desigualdad social pueden ser fuentes contundentes de trastornos mentales y psicosociales que no dan espera a tratamiento y acompañamiento. Por otro lado, como lo señala Jané-Ilopis (2004), los costos sociales y económicos por problemas mentales son representativos, considerando no solo los servicios sanitarios, costos por desempleo y reducción de productividad, sino también el impacto en las familias y el impacto negativo de una muerte prematura. Visto desde un ángulo de rentabilidad y sostenibilidad, la inversión en la prevención de enfermedades mentales y promoción de la salud mental podría representar importantes ganancias para diferentes organizaciones que se preocupan por el tema y quieran cumplir con las exigencias internacionales.

## CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Factores de Riesgo Laborales Psicosociales

La preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral, se formalizó a partir de la década de 1970, por la importancia que se le prestó al tema tanto en organizaciones oficiales de ámbito nacional como internacional, al igual que a las primeras obras colectivas y oficiales en la década de 1980, donde se produce y se comienza a publicar las aproximaciones conceptuales sobre los factores de riesgo psicosocial (Moreno & Báez, 2010). Fue así como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), publicó en 1984 un documento sobre los factores psicosociales en el trabajo, donde se constata la fuerza que tomó la problemática y se hace un llamado para documentar su importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Los primeros escritos y teorías sobre el tema, estuvieron vinculadas principalmente a los efectos del trabajo sobre la salud mental, especialmente al estrés laboral. Surgen así una variedad de teorías y modelos explicativos del estrés que involucran factores relacionados con la organización del trabajo, destacándose el modelo de estrés organizacional de Michigan, desarrollado por el Institute for Social Research; en el cual el medio ambiente objetivo influye el ambiente percibido (subjetivo) que interviene en las reacciones individuales y sus consecuencias; en este modelo es de gran importancia la interpretación situacional de la persona y su respuesta influenciada por variables personales y sociales. Otro modelo destacado es el de ajuste persona-entorno, en el cual el comportamiento es entendido en función de la persona y su ambiente. Se distingue también el modelo de Karasek, donde las fuentes de estrés laboral, provienen de las características laborales de las demandas y el control (Moreno y Baez, 2010 y García, 1999).



Posteriormente, en el informe técnico de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1985, sobre las enfermedades relacionadas con el trabajo y las medidas para combatirlas, se presentan pruebas de la existencia de una relación entre ciertos tipos de condiciones laborales, la presencia de trastornos psicosomáticos y el comportamiento entre los trabajadores. Dichas condiciones son llamadas factores o indicadores de riesgo, por ser elementos que parecen predisponer a individuos o grupos de trabajadores a un determinado trastorno o grupo de trastornos o a sus manifestaciones clínicas.

Sin embargo, la preocupación por los factores de riesgo psicosocial y sus consecuencias, no se circunscribe principalmente al ámbito de la salud mental, sino que abarca otros aspectos como el bienestar y la satisfacción laboral, el desempeño en la organización, el coste económico de los riesgos y las repercusiones de la exposición a estos factores de riesgo en la realidad social y el desarrollo de los países (OMS, 1985). Con respecto a este último aspecto, es de anotar que debe ampliarse la mirada de los riesgos psicosociales y visualizarla más allá de una problemática interna de las empresas, ya que éstos tienen implicaciones en la realidad social, en mayor proporción en una sociedad como la actual que gira alrededor del trabajo. Lo anterior, se puede sustentar, por un lado con los efectos que pueden tener los riesgos psicosociales sobre la salud pública, en palabras de Gil-Monte (2012): “Los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública” (p. 240); y, por otro lado, con el reconocimiento de los costos económicos que generan.

En el informe de la OIT del 2006, sobre seguridad y salud en el trabajo, se hace referencia a la importancia de la disminución de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores por sus repercusiones, tanto a nivel empresarial como nacional; este tema se ha convertido en una preocupación creciente dado el alto índice de absentismo por accidente o enfermedad debido a factores psicosociales, resaltando que este fenómeno tiene un costo económico y social que puede repercutir sobre la productividad nacional y el desarrollo económico, ya que en último término, es sobre la sociedad en su conjunto, que recae el costo cubierto por los presupuestos de salud pública y las aseguradoras. Este panorama encuentra eco en las palabras de Marcilla-Gutiérrez (2010) cuando afirman que: “no debemos obviar que a este deterioro de salud y calidad

de vida para el trabajador, se suma una pérdida de productividad y por tanto una mayor inversión por parte de los países del primer mundo para solventar dicha repercusión” (p. 168).

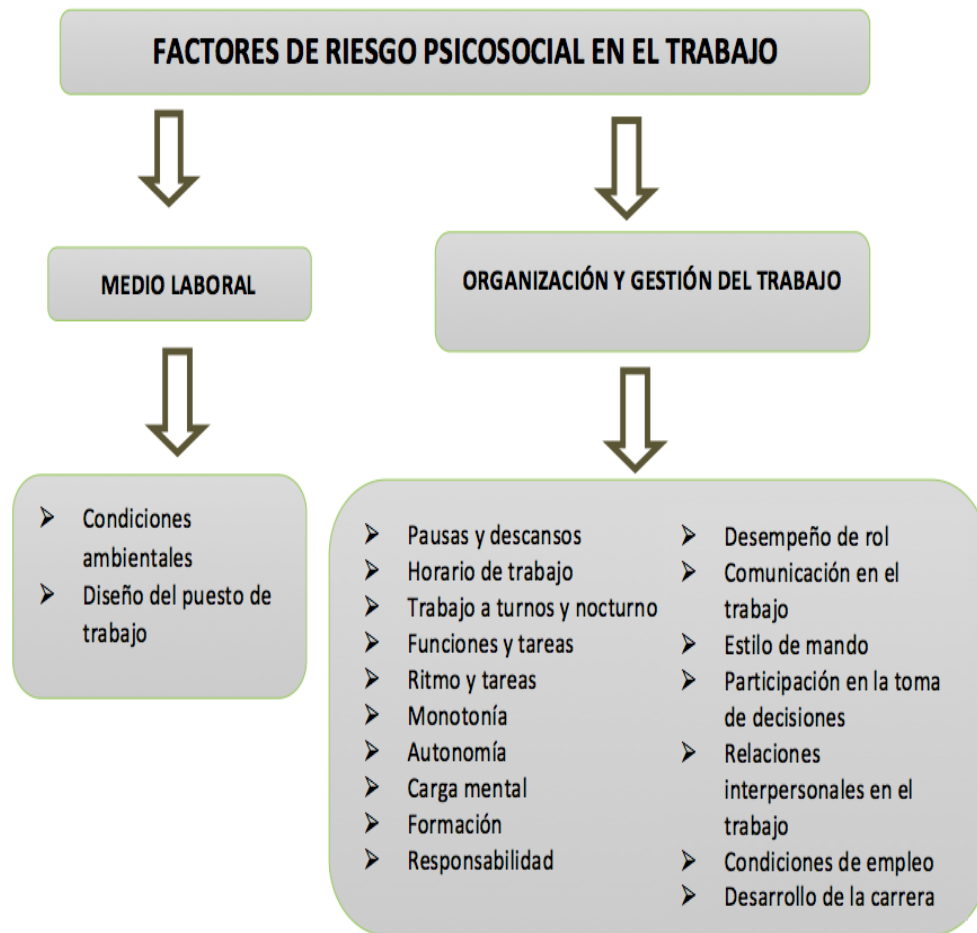
Por otro lado, se plantea ya a nivel interno que la organización también puede obtener beneficios en la productividad si presta atención a las condiciones de trabajo, buscando que sean seguras y saludables, la promoción de la salud y seguridad en el trabajo puede ser algo bueno para los negocios, ya que además de reducir costos por accidentes, enfermedades y absentismo, se puede mejorar la calidad de vida y bienestar laboral de los trabajadores, lo cual se traduce, en último término, en mayor eficiencia y productividad. Al respecto, la OIT (2006) resalta la mayor atención que en los últimos años se le ha prestado a la reducción del número de accidentes y de enfermedades, debido a que las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de mejorar la motivación, la confianza y la productividad de sus trabajadores.

### **3.1.1. Riesgos psicosociales**

La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, define los factores psicosociales como aquellas condiciones cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Dichas condiciones se ven reflejadas tanto en el ambiente laboral como en lo externo que influye al trabajador.

Teniendo en cuenta la anterior definición, Sarriente (2012), presenta el siguiente gráfico sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral basado en el Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España:

**Figura 1.** Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo



**Fuente:** (Sarriena, 2012, p. 21).

Los anteriores factores pueden llegar a provocar cambios fisiológicos (aparición de la tensión y el dolor, dificultad para respirar y desórdenes en el sistema nervioso central) que sumados a los trastornos psicológicos y de comportamiento son claramente riesgos para la salud y generan efectos nocivos en la satisfacción y rendimiento laboral (Valencia, 2001). De la misma manera lo expresan Charria, Sarsosa, y Arenas (2011) al advertir que las formas de organización del trabajo actuales implican riesgos que afectan el bienestar, las necesidades de cualificación, la motivación

y la aparición de enfermedades profesionales, afectando la calidad, la eficiencia, y los índices de accidentalidad al interior de las empresas.

En este orden de ideas, a continuación se mencionan algunos estudios relevantes sobre los factores que influyen en la salud mental de los trabajadores y que constituyen materia de riesgo para el ambiente laboral.

Al respecto, Mir de Vu y Miqueda (2011) precisan varios factores asociados al desarrollo de enfermedades mentales y la actividad laboral; en primer lugar, hablan de la exposición a factores psicosociales de riesgo del trabajo, como el estrés laboral relacionado con la falta de control y de oportunidad para utilizar las propias capacidades, que se comportan de manera acumulativa negativa; en segundo lugar, la exposición a los riesgos psicosociales del trabajo que contribuyen al desencadenamiento de un trastorno mental grave, como los trastornos depresivos y de ansiedad; y por último, la exposición a situaciones laborales estresantes traumáticas, como accidentes laborales graves y acoso en el trabajo, las cuales pueden causar patologías relacionadas con el estresor traumático.

Cabe destacar que desde el año 2010, la OIT incluye en la lista de enfermedades profesionales a aquellas relacionadas con trastornos mentales y del comportamiento como el trastorno de estrés postraumático y aquellos trastornos en los cuales se establece un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo de las actividades laborales y los trastornos mentales o del comportamiento contraídos por el trabajador.

Para el caso colombiano, como lo señala Villalobos (2004), la lista de enfermedades profesionales establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo, distingue una serie de factores de riesgos entre los que se cuentan los trabajos con sobrecarga cuantitativa, la relación de trabajo y tiempo dispuesto para ejecutarlo, líneas de producción en masa, turnos nocturnos de trabajo, entre otros; lo cual evidencia la importancia que, como se mencionaba anteriormente, viene adquiriendo el tratamiento de trastornos mentales relacionados con el espacio laboral, en este caso, específicamente en el contexto colombiano.

Al respecto Sarriente (2012), destaca el vertiginoso cambio en las tipologías de trabajo y como gracias a dichos cambios emergen cada vez más factores de riesgo psicosocial “asociados con el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, una de cuyas principales manifestaciones es el estrés ocupacional, precursor de patologías físicas, psicológicas y familiares, y de disminución en la productividad” (p. 17). Dadas estas condiciones, Villalobos (2004), manifiesta la necesidad de investigación en factores psicosociales que permitan acercarse a modelos y enfoques que lleven a comprender la situación del “hombre” como ser integral e inmerso en una realidad histórica, determinada por las condiciones sociales y los medios de producción.

Por último y en vista del gran espectro de consecuencias surgidas a partir de factores psicosociales en las organizaciones, Villalobos (2004) propone que en su interior se desarrollen, desde el área de salud ocupacional y/o gestión del talento humano, la identificación e intervención oportuna para generar bienestar y prevenir las enfermedades derivadas de dichos factores. Así, un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita monitorear el factor de riesgo, es una de las propuestas para desarrollar el análisis correspondiente de los factores.

### **3.1.2 Clasificación de los riesgos**

En cuanto a la clasificación de los riesgos, estos se suelen clasificar en dos grandes grupos: riesgos concernientes a la organización y al ambiente de trabajo, y condiciones individuales (OMS, 1985).

Si bien se sabe que gran parte de los trabajadores sufren los efectos de factores psicosociales negativos, las respuestas individuales varían mucho. En las características fisiológicas (biológicas), psicológicas y sociales de los individuos y en su medio sociocultural, se pueden descubrir factores que predisponen a que se produzcan las respuestas del comportamiento y enfermedades psicosomáticas, así como otros que tienen el efecto opuesto. Se sabe que influyen el grado de educación y presencia de apoyos sociales, la acumulación de información sobre el efecto de los mecanismos cognoscitivos, entre otros mecanismos de superación y patrones de comportamiento (OMS, 1985).

Así mismo, se pueden entrever las primeras distinciones entre factores negativos o de riesgo y factores positivos. Al respecto, la OMS (1985) refiere que es necesario señalar la existencia de factores psicosociales y ambientales que alivian el estrés, principalmente haciendo referencia al apoyo social, el cual puede llegar a fomentar la salud y mitigar o retrasar las etapas precursoras de la enfermedad.

En referencia a los factores negativos, la OMS (1985) menciona ciertas condiciones del ambiente de trabajo que pueden convertirse en riesgo, como la sobrecarga, en referencia al trabajo excesivo en calidad o cantidad; la insuficiente carga de trabajo, es decir, labores poco estimulantes, rutinarias y reiterativas; el trabajo por turnos, lo cual afecta los ritmos biológicos y limita la participación social completa; la migración, señalando aspectos como barreras lingüísticas, falta de contacto con la familia, políticas discriminatorias, adaptación a clima, alimentación y costumbres diferentes que se convierten en factores estresantes; la función en la organización, especialmente la falta de claridad o presencia de ambigüedad en las funciones y, el progreso en la carrera, refiriéndose a aspectos como las posibilidades de ascenso o la seguridad en el empleo. También en el documento publicado por la OIT en 1984 se considera, como factores de riesgo: “la mala utilización de las habilidades .la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico” (p.5).

En cuanto a los factores psicosociales individuales, se señalan las relaciones entre los individuos, que incluye la naturaleza de las relaciones entre compañeros, supervisores y subordinados, y el apoyo que de ellos se recibe; así como los hábitos, en referencia a patrones de comportamiento como abuso de alcohol y otras sustancias (OMS, 1985).

Por otro lado, la definición, clasificación, evaluación e intervención, y en general, la importancia otorgada a los factores de riesgos psicosociales ha evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo laboral actual. Al respecto Gil-Monte (2012) señalan en el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo, donde se identifican algunos aspectos de consideración como la transformación tecnológica, la intensificación de la competencia a escala mundial, la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del

Estado, como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo, aspectos claves por los que en las últimas décadas, los riesgos ocupacionales de origen psicosocial y sus consecuencias, han cobrado protagonismo en la esfera organizacional, donde algunos de los riesgos físicos se han reducido mientras aumentan los de carácter psíquico, debido a la transición de la actividad laboral de lo meramente físico a lo intelectual o mental, destacando la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros (Córnez 2007).

Estas nuevas formas de organización del trabajo implican riesgos y oportunidades de diferente naturaleza, pues inciden sobre el tipo de relación que se construye entre los compañeros de trabajo, el bienestar, las necesidades de cualificación, la motivación y la aparición de enfermedades profesionales. En consecuencia, se relacionan con indicadores de calidad, eficiencia, rotación, ausentismo y accidentalidad (Charria, Sarsosa, y Arenas, 2011).

### **3.2 Conceptualización y Evolución del Concepto de Estrés**

El uso del término estrés ha sido utilizado con amplia libertad sobre todo en las épocas recientes. Pero a pesar de sus diferentes usos, parece existir un acuerdo en considerarlo como algo malo o nocivo, pues su uso va ligado a problemas y enfermedades, donde el estrés se supone antecedente. De allí que a lo largo del tiempo la palabra estrés haya gozado principalmente de tres connotaciones: la primera lo concibe como un estímulo, como una fuerza externa que ejerce efectos negativos sobre las personas; la segunda concibe el estrés como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos o internos; la tercera, define al estrés como la interacción entre una persona y distintas situaciones, y es sobre este último enfoque que han surgido diversos modelos, donde se considera el estrés como un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias; entendido como un desequilibrio entre una persona y el entorno (García, 1999).

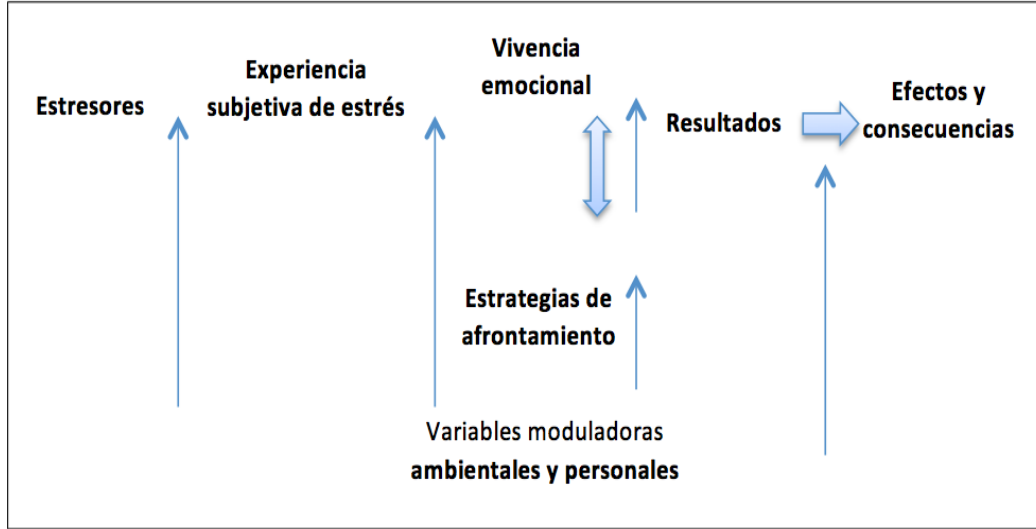
### 3.2.1. Planteamiento clásico del Estrés laboral

Peiró (2001) describe la concepción clásica del estrés laboral (ve figura 2); reconociendo inicialmente que las experiencias de estrés son motivadas por diferentes situaciones ambientales o individuales, que comúnmente se caracterizan como fuentes de estrés o estresores, las cuales al ser percibidas inician la experiencia del estrés; experiencia en la cual se desencadenan diferentes flujos emocionales, al tiempo que se ponen en marcha procesos para enfrentar dichas situaciones. Dentro de este proceso, según el control en mayor o menor grado del estrés, se suscitan en el individuo efectos y consecuencias significativas y duraderas, las cuales pueden ser moderadas por variables ambientales o personales que pueden actuar como amortiguadores o magnificadores de los efectos del estrés, producto de estresores o experiencias de estrés.

Un episodio de estrés inicia con una situación ambiental o personal, que influye en el individuo demandando algo que la persona no controla, y esta falta de control representa una amenaza para sí. Basados en lo anterior, han surgido diversas conceptualizaciones de las situaciones de estrés; existe una corriente para la cual, los estresores se producen para una persona cuando se presenta un desajuste deficitario entre las demandas del entorno o las propias demandas y los recursos con los que cuenta la persona para afrontarlo, percibiendo una incapacidad para atender dicha demanda y por ende consecuencias negativas como resultado. De esta manera, si una persona requiere terminar un informe de su trabajo y el tiempo para hacerlo es insuficiente, percibe consecuencias negativas importantes y se genera por tanto una situación de estrés. En este punto, cabe señalar, que las demandas no siempre proceden del entorno, sino que también pueden hacerlo de las propias personas, las cuales se ponen niveles de exigencia muy elevados, y por la carencia de recursos suficientes no los pueden alcanzar, suscitando una situación estresante (Peiró, 2001).



**Figura 2** Modelo clásico de estrés laboral



Fuente: (Peiró, 2001, p. 33).

### 3.2.2 Modelos de estrés laboral

El modelo clásico, descrito anteriormente, ha dado origen a una serie de modelos subsecuentes, como producto de la discusión y abordaje teórico del tema, a través del desarrollo de la investigación. Estos diversos modelos sobre estrés laboral, relacionan diferentes variables y buscan indicar asociaciones entre el estrés y sus consecuencias tanto para los trabajadores como para las empresas (García, 1999).

Uno de los modelos que goza de mayor reconocimiento en el plano académico es el denominado modelo de Michigan, en el cual el entorno ejerce una influencia sobre el ambiente percibido, que a su vez influye sobre las reacciones individuales que dan lugar a las consecuencias, que llevan a una situación de estrés. Bajo este modelo, la interpretación que la persona tenga de la situación constituye un aspecto determinante, y la forma como responde al ambiente es influenciada por las variables personales y el apoyo social (García, 1999).

**Tabla 1.** Modelo de Michigan

Aspecto	Se refiere a ...
El ambiente objetivo	Se refiere a las características de las organizaciones y del trabajo que son independientes de las percepciones que tenga el trabajador.
El ambiente subjetivo	Formado por las percepciones del trabajador, por este motivo también se le denomina "ambiente psicológico", y se refiere a aspectos tales como, por ejemplo, el conflicto y la ambigüedad de roles.
Las respuestas al estrés	Tanto el ambiente objetivo como el subjetivo pueden ser considerados estresores que provocan distintas reacciones de tipo afectivo, fisiológico y conductual como, por ejemplo, insatisfacción laboral, hipertensión arterial y aumento en el consumo de tabaco (a largo plazo, las respuestas pueden incluir absentismo, rotación, o abandono del trabajo).
Enfermedad	Cuando las respuestas al estrés son continuas pueden desembocar en enfermedad tanto física como mental (por ejemplo, problemas cardiovasculares, depresión, etc.).
Características personales	Se incluye las diferencias genéticas, demográficas y de personalidad que actúan como condicionantes o moderadores de las distintas relaciones.
Apoyo social	Se refiere a las relaciones interpersonales que se producen tanto en el trabajo (por ejemplo, entre el trabajador y sus compañeros y superiores) como en el hogar (por ejemplo, con los miembros de su familia). El apoyo social también es considerado una variable moderadora.

**Fuente:** Elaborado a partir de García (1999).

Por otro lado, la literatura ofrece un nuevo modelo, denominado ajuste persona/puesto de trabajo, el cual se basa en la idea de que el comportamiento es una función de la persona y su ambiente; en estos modelos se trata de determinar la relación entre el individuo y el entorno laboral. Se distingue en qué medida las capacidades de la persona son suficientes o no para satisfacer las demandas del puesto de trabajo, al igual que la disponibilidad de recursos en la organización para satisfacer sus necesidades. De esta manera, bajo el modelo ajuste persona/puesto de trabajo, la falta de ajuste tiene efectos sobre el bienestar con diferentes

respuestas de tipo emocionales, fisiológicas, cognitivas y comportamentales. Dentro de este modelo también se prevé la existencia de mecanismo que contrarrestan los efectos de dicho desajuste, denominados mecanismos de afrontamiento, que incluyen estrategias tanto de parte del trabajador como de la empresa (García, 1999).

A parte de los dos modelos anteriores, una aportación destacada sobre modelos de estrés laboral, es el modelo de demandas de control desarrollado por Robert Karasek, que define que las reacciones de estrés son producto de combinación de trabajos con demandas psicológicas en el marco de un reducido margen de decisión (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011). En este modelo, las principales fuentes del estrés laboral provienen de dos características laborales: las demandas psicológicas y el control (García, 1999). Las demandas psicológicas se definen como estresores laborales, mientras que el margen de decisión se refiere al control potencial que tiene el trabajador sobre su tarea y sus conductas relacionadas (Charria, et al, 2011). Al respecto se destacan las siguientes situaciones resultados de las combinaciones entre dos niveles, alto y bajo, de ambas variables: trabajos pasivos (demandas bajas y poco control a la hora de tomar decisiones), trabajos activos (altas demandas y alto control) y trabajos de poca tensión (bajas demandas y alto control) (García, 1999).

### **3.2.3 Consecuencias del estrés laboral**

Una de las más inmediatas consecuencias del estrés laboral es el deterioro de la salud de los trabajadores expuestos a los estresores. Las consecuencias negativas incluyen enfermedades y problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comportamentales, al igual que problemas organizativos cuyos efectos pueden traer pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, entre otros (García, 1999; Peiró, 2001).

En la siguiente tabla se relacionan los principales síntomas y enfermedades físicas atribuidas al estrés, así como las alteraciones psicológicas y comportamentales más frecuentes.

**Tabla 2** Consecuencias del estrés laboral

Síntomas y enfermedades físicas	Alteraciones psicológicas y comportamentales físicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dolor y opresión en el pecho</b></li> <li>• <b>Indigestión y distensión abdominal por gases</b></li> <li>• <b>Úlceras en el duodeno</b></li> <li>• <b>Alteraciones gastrointestinales</b></li> <li>• <b>Dolor abdominal</b></li> <li>• <b>Micciones frecuentes</b></li> <li>• <b>Falta de respuesta líbido</b></li> <li>• <b>Sensaciones de hormigueo en brazos y piernas</b></li> <li>• <b>Tensión muscular</b></li> <li>• <b>Cefaleas</b></li> <li>• <b>Migrañas</b></li> <li>• <b>Erupciones cutáneas</b></li> <li>• <b>Sensación de nudo en la garganta</b></li> <li>• <b>Diplopía y dificultad para enfocar la visión</b></li> <li>• <b>Palpitaciones</b></li> <li>• <b>Hipertensión</b></li> <li>• <b>Alergias</b></li> <li>• <b>Asma</b></li> <li>• <b>Nauseas</b></li> <li>• <b>Resfriado y tos</b></li> <li>• <b>Diabetes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación excesiva por cosas que no tiene importancia</li> <li>• Interés excesivo por la salud física</li> <li>• Introversión y soñar despierto</li> <li>• Sensación de cansancio y falta de concentración</li> <li>• Aumento de la irritabilidad</li> <li>• Desinterés por la vida y por los demás</li> <li>• Aumento de conductas adictivas</li> <li>• Bulimia y en ocasiones pérdida de apetito</li> <li>• Cambios en los patrones de sueño</li> <li>• Abuso de la ingesta de café</li> <li>• Dificultades para tomar decisiones</li> <li>• Problemas para concentrarse</li> <li>• Indecisión y descontento injustificado</li> <li>• Tendencia a sufrir accidentes y descuido en la conducción de vehículos</li> <li>• Demora en la recuperación tras sufrir accidentes y enfermedades</li> <li>• Aumento de absentismo en el trabajo</li> <li>• Pérdida del sentido de la responsabilidad</li> <li>• Falta de interés por la empresa y por el trabajo</li> <li>• Disminución en la calidad y cantidad de trabajo</li> <li>• Uso de recursos para evitar el trabajo</li> </ul>

Fuente: Elaborado a partir de García (1999).

### 3.3 El escenario actual de las Organizaciones Saludables

El concepto de salud ha variado en gran medida desde la concepción de Hipócrates acerca del equilibrio de los cuatro humores vitales del cuerpo (sangre, bilis amarilla, bilis negra y flema); pasando por Galeno y su noción de equilibrio entre mente y cuerpo; y por las definiciones más modernas donde el interés se ubica en el hombre individual haciendo a un lado la salud colectiva (Guerrero y León, 2008).

La OMS (1948) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad, al respecto Guerrero y León (2008) precisan que, aunque esta concepción representa un gran avance al considerar a la persona como un ser

biopsicosocial, es una concepción subjetiva enmarcada en una noción de bienestar, dividiendo que no siempre el estar bien implica tener salud.

Si bien esta concepción general no ha variado desde su entrada en vigor, sí ha sido reafirmada en diferentes declaraciones de la OMS como en Alma-Ata (1978), Yakarta (1997), las Cartas de Ottawa (1986) y la de Bangkok (2005) (citados en Guerrero y León, 2008). Cabe destacar la declaración de Alma-Ata en donde la salud se visibiliza como un derecho primordial:

La salud, estado de completo bienestar, físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, es un derecho humano fundamental, y el logro del grado más alto posible de salud, es un objetivo social sumamente importante en todo el mundo, cuya realización exige la intervención de muchos otros sectores sociales y económicos, además del de la salud (Declaración of Alma-Ata, 1978, p. 1).

Por otro lado, destacando su componente social, el médico y autor argentino Horeal Antonio Ferrara distingue tres áreas desde las cuales debe ser vista la salud: física, mental y social (IDEP-ATE ARGENTINA 2014). Así mismo Ferrara, citado por Cóppola y del Pino (s.f.), va más allá del concepto de salud de la OMS, manifestando que éste no debe entenderse como algo estático, sino que hay que tomarlo como “un proceso que contiene caracteres socio - históricos, que también condicionan al sujeto enfermo, y por lo tanto el concepto se deberá elaborar según el modo de producción de la sociedad que se esté tratando” (p. 24), esto implica una visión totalmente social de la salud en donde el fenómeno de la enfermedad será influenciado por múltiples factores también externos a la persona tratando de comprender la cultura en que las personas se desenvuelven.

Así mismo, siguiendo a Cóppola y del Pino (s.f.), se destaca la importancia de “considerar que cada situación es distinta a las trabajadas y cada persona con la que se trabaje tiene mucho por decir sobre su salud-enfermedad y cómo abordarla” (p. 24). Así, el contexto situacional será distinto en cada caso y los elementos que incidan por ejemplo, en trastornos mentales, podrían ser inherentes al ámbito laboral en un momento dado, puesto que es un espacio en donde las personas se desenvuelven la mayor parte del tiempo por un largo periodo de la vida.

Finalmente, ofreciendo una definición holística que incluye los elementos anteriores Oblitas (2004) citado por Mobarak, De Catro, Salamanca, y Quiñero, (2009), define la salud como

El bienestar físico, psicológico y social, que va más allá del esquema biomédico, donde abarca la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo (p.3).

En el campo laboral actual son muchas las condiciones y circunstancias que rodean tanto a empleadores como a empleados, las cuales intervienen de una u otra manera en su rendimiento y desempeño y, por ende, en el rendimiento y productividad de las empresas. Los problemas no se centran en el capital y en buscar mejores y avanzadas técnicas de producción; ahora, en las organizaciones más conscientes, la atención se centra en los trabajadores. Factores como el clima organizacional, las condiciones laborales y factores externos como conflictos personales o familiares afectan diariamente el rol de las personas como miembros de una organización.

La visión que de la fuerza productiva se tenía en décadas pasadas, reflejada en los trabajadores, ha variado considerablemente en los últimos tiempos. Ya no se habla de una simple fuerza de trabajo, sino más bien de talento humano; talento lleno de posibilidades con oportunidades de afianzamiento y transformación que pueden llevar a una organización a cumplir eficaz y eficientemente sus objetivos.

Sin embargo elementos, a veces ocultos a la vista de los empleadores, cada vez más se presentan y afectan la salud mental y emocional del trabajador. Dichos elementos pueden perturbar considerablemente el talento humano de una organización. Por esta razón se hace necesario que la labor del área de Gestión del Talento Humano no sea ajena a estas necesidades de sus trabajadores; ya que el estrés, los trastornos de ansiedad o las adicciones pueden ser realmente perjudiciales no sólo para quienes las sufren sino para las mismas organizaciones. La opción va más allá del despido y reducción de plantilla por bajos rendimientos; estrategias de acompañamiento y prevención deben ser puestas en marcha para mitigar los efectos de estos males que día a día afectan a las personas en todo el mundo.

En cuanto al término organización saludable se resalta la novedad y actualidad del término, así como la confusión alrededor de su concepto y comprensión, ya que su literatura agrupa diversos ámbitos y en muchas ocasiones, los conceptos son similares en cuanto al significado y consecuencias personales y organizacionales.

Salanova (2009), define la organización saludable por medio de la delimitación de dos conceptos: organización y salud. La organización referida a las formas en que se estructuran y gestionan los procesos de trabajo y el término saludable hace referencia a la idea de que es posible distinguir sistemas de organizaciones sanos y enfermos, es decir, formas de estructurar y gestionar los procesos de trabajo con resultados más saludables que otros.

El concepto de organización saludable influye en la forma de entender las relaciones trabajo-salud. En primer lugar, señala el impacto directo que tiene la estructura y organización del trabajo en la salud y bienestar de los empleados y; en el segundo lugar, la combinación de término saludable con organización integra varias disciplinas y especialidades que incluyen la conducta organizacional, la dirección de recursos humanos y la economía (Salanova, 2009).

### **3.4 Salud mental**

Como una de las áreas desde la cual se puede concebir la salud, es importante reconocer la salud mental como un punto de preocupación emergente tanto desde las políticas públicas como desde el sector empresarial en sus prácticas de clima organizacional y salud en el trabajo. Dicha preocupación va de la mano con el rol de cada persona tanto en el capital fundamental para el desarrollo y prosperidad de una nación, como para los valores corporativos y objetivos productivos de cualquier organización. La visión humanista del trabajador está en boga, influenciada por el acelerado avance tecnológico y el desgaste ambiental, que cuestiona diariamente el sentido de humanidad en un contexto, para algunos, caótico y desesperanzador. En este sentido la relevancia que cobra la salud mental impera como clave en los procesos de autorrealización y motivación de las personas.

De acuerdo con la OMS (2007), la salud mental no es sólo la ausencia de trastornos mentales sino que se asocia con un estado de bienestar que considera las capacidades del individuo necesarias para el desarrollo del trabajo. Dicho estado de bienestar denota el desarrollo individual y colectivo en cualquier comunidad; el estado de autoconsciencia en las personas es un proceso complejo que requiere especial atención y es en donde las entidades de atención y las

áreas de gestión del talento humano y salud en el trabajo deberán tener especial manejo. Asimismo, como lo señalan Pérez, Ponce, Hernández, y Márquez (2010), diversos aspectos de la vida pueden contribuir al bienestar psicológico de manera integral, ya que cuando un individuo cuenta con una buena salud mental, puede hacer mejor uso de potencialidades, lo que a su vez se refleja en su convivencia, trabajo y recreación.

En términos de optimización del trabajo, la salud, la seguridad y el bienestar son fundamentales para el contexto del trabajador y la economía en general (Mitabanchoy, 2012). Cada vez más el papel de la salud ocupacional se encamina a promover ambientes de bienestar en la ocupación del trabajo y en gran medida, en la prevención de salud mental buscando mitigar los riesgos psicosociales que rodean al trabajador. Al respecto Mir de Vu y Miqueda Basco (2011) resaltan su importancia en el desarrollo saludable de las personas en aras de mejorar su eficacia y rendimiento, sin embargo, las condiciones de trabajo también se pueden reflejar como factor de riesgo psicopatológico que aumenten el estrés generando diversos trastornos mentales y adictivos. De hecho, como lo manifiesta Valencia (2001) la salud ocupacional suele preocuparse por aspectos más relacionados con la salud física y orgánica desconociendo al trabajador como ser humano integral. En este sentido es muy frecuente la aparición de alteraciones psicológicas que evolucionan desde el estrés, a la neurosis, a la depresión o a la psicosis (Valencia, 2001). Un trabajo rutinario y agotador con una supervisión inadecuada, que media en un elevado nivel de estrés, como lo manifiestan Mir de Vu y Miqueda Basco (2011), puede contribuir a desarrollar varios tipos de enfermedades.

Al respecto Mitabanchoy (2012) señala cómo en el ámbito mundial ya se ha sugerido la optimización del lugar de trabajo para la promoción de la salud:

En 1994 la Declaración Mundial de Medicina del Trabajo celebrada en Beijing menciona que el concepto de “salud en el trabajo” incluye accidentes, prevención, salud, seguridad, y factores como el estrés psicosocial. Un año después también en Beijing la reunión del centro de salud ocupacional presenta 10 áreas de prioridades para la acción estableciendo en el área 3 la importancia de utilizar el lugar de trabajo para influenciar los estilos de vida saludables (p. 89).

De igual forma, la CIT en una de sus publicaciones del año 2000 hace un llamado frente al tema del estrés, a partir de un estudio realizado en países desarrollados donde los costes por el estrés y



la depresión se vieron aumentados (OIT, 2000). A pesar de ser un llamado no tan reciente los datos revelados se pueden percibir aún hoy día gracias a los medios y al entorno del desarrollo tecnológico. En su momento el informe daba cuenta de que la incidencia de problemas mentales en países como Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido iba en aumentando, hasta el punto de que uno de cada diez trabajadores sufría de depresión, ansiedad, estrés o cansancio, que en algunos casos llevaban al desempleo y a la hospitalización.

Como una muestra de la vigencia de esta problemática, se encuentra la ola de suicidios en France Telecom ocurrido entre el 2008 y 2009, donde varios de los empleados dejaron notas resaltando la presión que padecían en sus trabajos, de hecho el expresidente de la compañía fue puesto bajo investigación por su presunta responsabilidad (OIT, 2012). Es un tema de delicada atención ya que el trabajo ejerce una acción específica sobre el ser humano e influye en su aparato psíquico y por ciertas situaciones puede llegar a lesionar el equilibrio psicológico. Dicho equilibrio tiene sus bases en un conjunto de deseos y necesidades que el trabajador posee y cuando su papel dentro de la organización se concibe como un mero engranaje del proceso productivo la pérdida de motivación conlleva a que se vea bloqueada la sinbiosis ser humano-Trabajo (Valencia, 2001).

Debido a la polémica y especial atención que requiere un tema como el expuesto, el cual involucra la integridad de las personas, las investigaciones desde el área de la salud y la psicología de la salud para comprender lo que alrededor de este fenómeno converge, no se han hecho esperar. De acuerdo con lo anterior, como lo trabajan Dumê Fernandes, Melo, Gusmão, Fernandes, y Guimarães (2006) la interrelación entre salud mental y trabajo ha sido abordada desde diferentes puntos a saber:

Vertientes analíticas del desgaste, de las condiciones generales de vida y trabajo, stress, ergonomía, y de la psicopatología del trabajo. Son modelos teóricos que presentan importantes contribuciones para la comprensión del proceso de esta interrelación, abarcando el malestar psiquiátrico, donde se incluye el sufrimiento mental, concebido como un espacio intermedio entre el confort o bienestar psíquico y la enfermedad mental descompensada. (p. 103).

Por otro lado, es vital reconocer las acciones de promoción y prevención desde instituciones como La Organización Panamericana de Salud, la cual, por ejemplo, propone una estrategia de

promoción que promulga “la realización de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleados y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre la salud y a mejorarla” (Mitabanchoy, 2012, p. 90); se plantean además aspectos fundamentales que promueve el programa: carácter integral; construcción de políticas públicas y de trabajo; creación de ambientes favorables en el sitio de trabajo; fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora y, desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas. Todos elementos fundamentales a la hora de establecer planes de contingencia, prevención y promoción los cuales deben ser responsabilidad de las áreas de gestión del talento humano.

### **3.5 El rol de la Gerencia del talento humano**

#### **3.5.1 Concepto de Gerencia**

El concepto de gerencia ha tenido una importante evolución desde los orígenes de la administración científica con Taylor y Fayol, pasando por las teorías de las relaciones humanas y del comportamiento a mediados del siglo XX hasta llegar a la actualidad en donde las nuevas tecnologías y el capital intelectual rigen las dinámicas organizacionales. Hoy en día en las organizaciones modernas se trabaja en pro del desarrollo del empleado como ser integral, no sólo como fuerza de trabajo como se concibió en los inicios de la revolución industrial.

Tradicionalmente un gerente era considerado como quien debía dirigir una serie de elementos en una compañía para lograr el máximo de utilidades. Sin embargo, el concepto fue evolucionando a partir de las tendencias y paradigmas administrativos: recursos humanos, calidad total, reingeniería, sociedad del conocimiento, entre otros. Peter Drucker (1979) afirma que se debe reconocer al gerente como un elemento dinámico y vivificante dentro del negocio. Conceptos altamente cercanos a la realidad, en donde más que hablar de administradores se habla de líderes empoderados atentos al cambio y la innovación promoviendo una visión humanista de la gestión. En este sentido, “la gerencia no se puede quedar en la aplicación de conocimientos y de herramientas de administración; se requiere desarrollar actitudes, formas de pensar y habilidades que permitan enfrentar los cambios del entorno” (Manrique de Llinás, 2010). Así, por ejemplo,

se habla de la Gerencia Integral (Sallenave, 2002) en la cual se pretende reunir las dimensiones que atañen al manejo de una organización; estrategia, organización y cultura deben converger en el rol gerencial del líder de la organización para el cumplimiento de los objetivos de una manera eficaz y eficiente, dinamizando procesos y motivando a sus empleados. El reto se encuentra en el desarrollo del pensamiento estratégico y entender el complejo ambiente en el que vivimos; ir más allá de la aplicación de modelos y herramientas gerenciales puesto que el éxito radica en “las actitudes y modelos mentales a partir de los cuales los gerentes enfrentan, interpretan y actúan frente al entorno” (Manrique de Ilinás, 2010).

Todas estas observaciones se relacionan también con lo expuesto por Fred R. David (2013) quien plantea el reto de la gerencia en “generar los cambios en la cultura organizacional y la mentalidad de cada persona, necesarios para lograr el apoyo a la formulación, implementación y evaluación de estrategias” (pág. 100) y describe las funciones primordiales de la gerencia en cinco actividades básicas: planeación, organización, motivación, administración del personal y control (tabla 3). De esta manera, resulta significativa la visión actual que de la gerencia se tiene, dicha visión o concepción es tenida en cuenta para el desenvolvimiento del rol como directivo en cualquier área de la organización. Y teniendo en cuenta que uno de los rasgos fundamentales de un gerente es de líder y motivador de personas, el área de gestión del talento humano juega un papel de gran valor dentro de la organización por ser la encargada del empoderamiento y acompañamiento de todo el personal en los procesos laborales.

**Tabla 3.** Funciones básicas de la gerencia

Función	Descripción	Etapa del proceso de administración estratégica en la que es más importante
<b>Planeación</b>	Consiste en todas aquellas actividades administrativas relacionadas con la preparación para el futuro. Entre sus tareas específicas se encuentran la elaboración de pronósticos, determinación de objetivos, creación de estrategias, desarrollo de políticas y determinación de metas	Formación de la estrategia
<b>Organización</b>	Incluye todas las actividades administrativas que generan una estructura de tareas y relaciones de subordinación. Las áreas específicas incluyen el diseño organizacional, la especialización y descripción de puestos, las especificaciones de los puestos, el grado de control, la unidad de mando, la coordinación, el diseño y análisis de puestos	Implementación de la estrategia
<b>Motivación</b>	Son los esfuerzos encauzados a conformar el comportamiento humano. Sus temas específicos incluyen liderazgo, comunicación, grupos de trabajo, modificación de la conducta, delegación de autoridad, enriquecimiento del trabajo, satisfacción laboral y de las necesidades, cambio organizacional y moral de los empleados y de la gerencia	Implementación de la estrategia
<b>Administración de personal</b>	Son actividades que se centran en los empleados o en la administración de recursos humanos. Incluye la administración de sueldos y salarios, las prestaciones a los empleados, la contratación, el despido, la capacitación, el desarrollo administrativo, la seguridad de los empleados, las oportunidades equitativas de empleo, las relaciones con el sindicato, los planes de desarrollo profesional, la investigación del personal, las políticas disciplinarias, los procedimientos de queja y las relaciones públicas	Implementación de la estrategia
<b>Control</b>	Se refiere a todas aquellas actividades orientadas a asegurar que los resultados obtenidos sean congruentes con los proyectados. Las áreas claves abarcan el control de calidad, control financiero, control de ventas, control de inventarios, control de gastos, análisis de varianzas, recompensas y sanciones	Evaluación de la estrategia

Fuente: David (2013).

Lo anterior, enfocado hacia la gerencia de lo humano, claramente trasciende la administración de recursos y la si mple operati vidad, y se orienta a la conducta de las personas, hacia sus valores, actuaciones, comportamientos, habilidades, motivaciones y destrezas (Calderón, 2007), por tanto en el caso de la gerencia de lo humano, según Calderón (2007) no se trata de administrar el trabajo del personal, sino que se trata de administrar el desempeño, es decir, “hacer productivos

los conocimientos y atributos específicos de cada individuo” (Drucker, 1999, citado en Calderón, 2007, p. 12).

### **3.5.2 Marco contextual de la gestión humana en Colombia**

La dirección del talento humano ha recibido diferentes denominaciones, en algún tiempo se le llamó como secretaria de bienestar, luego departamento de personal, relaciones industriales, recientemente se habló de recursos humanos y hoy por hoy se habla de la gestión del talento humano (Urich, 2000; citado por López, Serna, Salazar y Salinas, 2004). Solo esta evolución de nombres, da la idea de los cambios que se vienen presentando en este frente; cambios que según Cabuya (1999) se deben entre otros hechos, a la influencia de la revolución industrial, al auge del sindicalismo, a los métodos y técnicas de administración científica, al movimiento de las relaciones humanas, al surgimiento de la globalización y a la valoración del conocimiento en nuestros días.

Pero fue durante las décadas del 20 y del 30 del siglo pasado, que nacen las primeras reglamentaciones laborales en Colombia, motivadas por las condiciones jurídico-políticas características de la época y como fruto de este periodo surgen algunas reglamentaciones como el derecho de huelga, un estatuto de los accidentes de trabajo, los sindicatos y dependencias gubernamentales encargadas de las relaciones entre los trabajadores y los patronos, como la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social (Calderón, 2007).

En consecuencia, se consolidan los departamentos de personal, que no solo se encargarían de funciones de tipo administrativo sino que se encargarían además de la seguridad industrial, de las relaciones sindicales, del manejo de conflictos y del bienestar laboral (Cabuya, 1999).

Más tarde, durante los años 80's, se evidenció en el país, la influencia de la escuela de las relaciones humanas y se empieza a hablar de planes de mejoramiento continuo, círculos de participación o calidad y programa de desarrollo organizacional, lo cual incide en el cambio de Departamento de Relaciones Industriales o Personal, por el de Departamento de Recursos Humanos (Dávila, 2001, citado en Calderón, Álvarez y Naranjo, 2008).

La década de los 90's, caracterizada por el modelo aperturista, influyó de manera contundente en la gestión Humana en el país, se empezó a reconocer en los principales círculos industriales la importancia del capital humano como factor de competitividad en los mercados internacionales, lo cual según Calderón, Álvarez y Naranjo (2008):

Conllevó a una revaloración del status de la dirección de Recursos Humanos en las organizaciones y también un aumento en sus responsabilidades y por tanto en las exigencias de la alta gerencia, que espera, de una parte, mejores resultados de la selección y la capacitación y de otra, que se implementen prácticas más efectivas de evaluación y remuneración, a la vez que se exigen estrategias que permitan aprovechar el potencial de las personas, mejorar sus calificaciones, aumentar la motivación y la lealtad de los trabajadores y crear una cultura empresarial apropiada a las nuevas condiciones (p.44).

### 3.5.3 La gerencia de gestión humana

La siguiente definición de gestión humana supone una visión holística del papel del área dentro de la empresa y connota una labor importante de acompañamiento, monitoreo y motivación para lograr el hecho de potencializar la organización a partir de las cualidades del personal:

La gestión humana es definida como el conjunto de procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización. (García, 2009, p. 165)

De este modo el área de gestión del talento humano, es concebida como un socio estratégico de la alta dirección, en una estrecha relación con otros procesos organizacionales como la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación (Calderón, Naranjo, y Álvarez, 2010).

Para cumplir con esta labor, el área de gestión humana es un área interdisciplinaria que comprende conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad y medicina del trabajo (Chiavenato, 2011).

A partir de la complejidad que representa, se hace necesario, como lo plantea García (2009), que el área de gestión del talento humano tenga muy bien definidos sus actividades y procesos, que los comprenda y ejecute de la mejor manera para mantener una adecuada relación entre la

organización y las personas que laboran allí. Bajo esta premisa se identifican cinco macroprocesos: 1. Organización y planificación del área de gestión humana; 2. Incorporación y adaptación de las personas a la organización; 3. Compensación, bienestar y salud de las personas; 4. Desarrollo de personal y 5. Relaciones con el empleado.

**Tabla 4** Microprocesos de la gestión del talento humano

<b>Macroproceso de la Gestión del Talento Humano</b>	<b>Organización y planificación del área de gestión humana</b>	<b>Planeación estratégica</b>
		Políticas del área Marco legal Análisis y diseño de cargos
	Incorporación y adaptación de las personas a la organización	Requisición y reclutamiento Selección de personal Contratación Socialización e inducción
	Compensación, bienestar y salud de las personas	Compensación y estructura salarial Incentivos y beneficios Higiene y seguridad industrial Calidad de vida laboral
	Desarrollo del personal	Capacitación y entrenamiento Desarrollo profesional, planes de carrera Evaluación del desempeño Monitoreo
	Relaciones con el empleado	Negociación colectiva y pacto colectivo Relaciones con el sindicato Cesación y ruptura laboral

**Fuente:** García (2009).

Cabe resaltar el valor que se le otorga al bienestar de las personas si la gerencia del talento humano cumple a cabalidad con su función de agregar valor a la organización a partir de su gestión centrada en el empleado. Así, un gerente de talento humano enfrenta el gran reto de orientar al empleado como "individuo y como especie; como ser viviente e incorporado biológicamente; como ser singular único e irreplicable; como ser histórico, abierto al mundo y a los demás hombres, capaz de hacer uso de su libertad y de tomar decisiones por sí mismo" (Cabrales, 2009, p. 157).

En la última década, la tendencia mundial hacia la Gestión Humana es aún mayor y la influencia que recibe Colombia de los modelos extranjeros va en aumento, al igual que los estudios que la academia colombiana ha venido desarrollando sobre el tema, en cierta manera se continúa en

un renovado esfuerzo por no dejarse vencer ante las actuales problemáticas sociales y la crisis económica, que tratan de anclar el desarrollo de las Gestión Humana.

Debido al fenómeno de la competitividad y al ambiente de globalización en el que se enmarca el mundo empresarial, el desarrollo comercial se ha desarrollado de manera muy rápida, llevando a que el gerente gestione y lidere las potencialidades de sus empleados para disminuir el estrés propio de la vida laboral (Cabrales, 2009), esto implica que las personas motivadas puedan gestionar su crecimiento personal impulsando, al mismo tiempo, el crecimiento de la empresa.

Así como la gerencia debe ir más allá de la implementación de herramientas y modelos estratégicos para desarrollar mentalidades abiertas y actitud de liderazgo, la gerencia del talento humano también debe trascender en su concepción tradicional. Al respecto, Calderón (2007) precisa que la gestión humana debe trascender los procesos propios de la administración de personal, encaminando su trabajo en función de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la comprensión de los mercados laborales, las prácticas de recursos humanos con el fin de apuntarle al cumplimiento de los objetivos organizacionales desde el desarrollo de las personas.

### **3.5.4 Gerencia del talento humano y salud mental laboral**

Leavitt (1964) citado por Chiavenato (2011), destaca tres premisas que explican la conducta humana, a partir de las cuales desarrolla unos ciclos de motivación para intentar de mostrar que desde la motivación se puede llevar al buen cumplimiento de objetivos o al desequilibrio en su desempeño y por ende al bajo rendimiento organizacional. La conducta es producto de estímulos internos y externos; la conducta es motivada -existe una finalidad- y la conducta está orientada a objetivos. A partir de allí Chiavenato (2011), asevera que siempre hay un objetivo explícito o implícito que explica dicha conducta. De igual forma, plantea que el ciclo motivacional de la persona se ve afectado de acuerdo con la satisfacción o no de una necesidad o deseo que se tiene, lo que influiría en la conducta y así, en el cumplimiento del objetivo. Lo que aquí sucede es que al satisfacerse la necesidad el ciclo se reforzará efectivamente ya que genera comportamientos



más eficaces, por otro lado si la necesidad no es satisfecha genera tensiones en la conducta y el ciclo no se reforzaría sino que lleva a que el cumplimiento de la necesidad se obstruya y el individuo busca la manera de liberar dichas tensiones por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía) o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas).

Conforme a lo anterior, el rol de la empresa es fundamental en la influencia que puede ejercer sobre las conductas del individuo. Condiciones ambientales, presiones de los superiores, influencia de los colegas, sistemas personales y estados internos de energía hacen parte de los factores que afectan a las personas al interior de una organización. Por esta razón, como lo propone García (2009) “se debe identificar y evaluar mediante estudios ambientales periódicos, los agentes y factores de riesgos que afecten o puedan afectar la salud (tanto mental como física), y determinar y aplicar las medidas para el control de riesgos de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y verificar periódicamente su eficiencia” (p. 184).

En este sentido, Valencia (2001), expone algunos procedimientos que se han empleado para mejorar el ambiente laboral:

Adaptar el trabajo al hombre: trabajo acorde con las características físicas y psicológicas, las habilidades, los conocimientos y los intereses; controlar el ambiente laboral nocivo o proteger al trabajador contra él; modificar el programa psicológico del trabajador de modo que pueda aceptar el ambiente laboral, buscando que no le ocasione alto estrés o enfermedades; destacar los aspectos humanos sobre la producción, sobre los componentes técnicos y económicos del trabajo; el objeto del trabajo debe ser el logro de la salud y su mantenimiento y, en segundo lugar, otras finalidades como el ingreso salarial, la producción, el prestigio, etc., los cuales son medios para obtener bienestar físico, mental y social y ayudan a fomentar la salud; concebir los oficios de manera que la mayoría de los trabajadores pueda hacer labores significativas y satisfactorias con el máximo de eficiencia (p. 147).

De acuerdo con lo anterior, existe una estrecha relación entre la gerencia del talento humano y la salud mental laboral en tanto la primera propende por el desarrollo actitudinal y por competencias del individuo y, en la medida en que cumpla con los macroprocesos establecidos que contemplen el bienestar, el detrimento de la salud mental en el trabajo puede ser evitado. Es decir, del área de gestión humana dependerá la implementación de estrategias que identifiquen los factores de mayor afectación para el trabajador y que, promuevan un sano desarrollo

profesional en el ambiente laboral, estableciendo cuidadosamente las medidas necesarias para formar y preservar un ambiente psicológico ideal (Chiavenato, 2011).

## CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA

### **4.1 Descripción de la metodología**

La presente investigación se realiza desde un enfoque empírico-analítico, de tipo cuantitativo; dado que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), pretende utilizar los datos recolectados para dar cumplimiento a los objetivos planteados mediante el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y contrastarlos con la teoría. Por otra parte, el alcance del estudio es descriptivo, dado que busca especificar propiedades y características importantes del riesgo psicosocial y estrés para establecer posibles intervenciones con el área de gestión Humana, para el caso de las dos empresas de confecciones seleccionadas.

### **4.2 Población**

La población está constituida por 85 empleados de dos empresas de confecciones ubicadas en la ciudad de Medellín (Colombia): Empresa 1. (con 28 empleados) y Empresa 2 (Con 57 empleados). Estas dos empresas comparten un mismo espacio dividido por sus líneas de producción. Comparten un modelo de negocio y gerencial similar (Kai zen), además de guardar bajo modelo vicario su clima organizacional. Financieramente estas empresas operan en forma separada pero suman esfuerzos sinérgicamente para apoyarse en procesos internos ya que sus propietarios son pareja y potenciar ambas empresas hace parte de es su proyecto de vida.

### **4.3 Técnicas de recolección de información**

En esta investigación se utiliza la Batería de instrumento para la evaluación de riesgo psicosocial, y el cuestionario de estrés diseñado por la Pontificia Universidad Javeriana (*Anexo A*) y el equipo de trabajo del Ministerio de Protección Social (2010).

**Figura 3** Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B

Número	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	My trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010).

La batería permite recolectar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Asimismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. La evaluación por medio de la batería de los factores de riesgo se realizó con un experto y en particular “psicólogo con posgrado de salud ocupacional, con licencia vigente de prestación servicios en psicología ocupacional” (Resolución 2646 de 2008).

Para esta investigación se aplica el cuestionario Forma B para los factores de riesgo intralaborales<sup>1</sup>. Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del

<sup>1</sup> Dicho cuestionario fue validado en una muestra de 2360 trabajadores afiliado al Sistema General de Riesgo Profesionales, pertenecientes a las seis regiones existentes en Colombia (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y que integran cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola). El diseño de la muestra fue de tipo no probabilístico por cuotas. La validez del cuestionario se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: análisis factorial y coeficientes de relación.

trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Estas condiciones tienen los siguientes dominios según (Ministerio de la Protección Social, 2010):

- a. **De mandas de trabajo:** Exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza: cuantitativas, cognitivas, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. **Control sobre el trabajo:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización: iniciativa y autonomía, uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol y capacitación.
- c. **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** El liderazgo se refiere a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Por su parte, el concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, el trabajo en equipo, entre otros.
- d. **Recompensa:** Trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diferentes tipos de retribución: financiera, educativas, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

De igual forma dentro de estos dominios se encuentran diferentes dimensiones:

**Tabla 5.** Dominios y dimensiones intralaborales a analizar

Dominios	Dimensiones
<b>De mandas del trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De mandas de carga mental</li> <li>• De mandas cuantitativas</li> <li>• De mandas emocionales</li> <li>• De mandas ambientales y esfuerzo físico</li> <li>• De mandas de la jornada laboral</li> <li>• Influencia del trabajo en el entorno extralaboral</li> </ul>

<b>Control sobre el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y autonomía</li> <li>• Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>• Participación y manejo del cambio</li> <li>• Claridad de rol</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del liderazgo</li> <li>• Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>• Retroalimentación del desempeño</li> </ul>
<b>Recompensa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y compensación</li> <li>• Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia con base en ( Ministerio de la Protección Social, 2010).

#### 4.4 Consideraciones éticas

Se realizó un acta de consentimiento informado a los empleados, donde se les explicó que la información obtenida de los instrumentos es confidencial y, además, se garantizó el anonimato y privacidad de la información en toda la investigación.

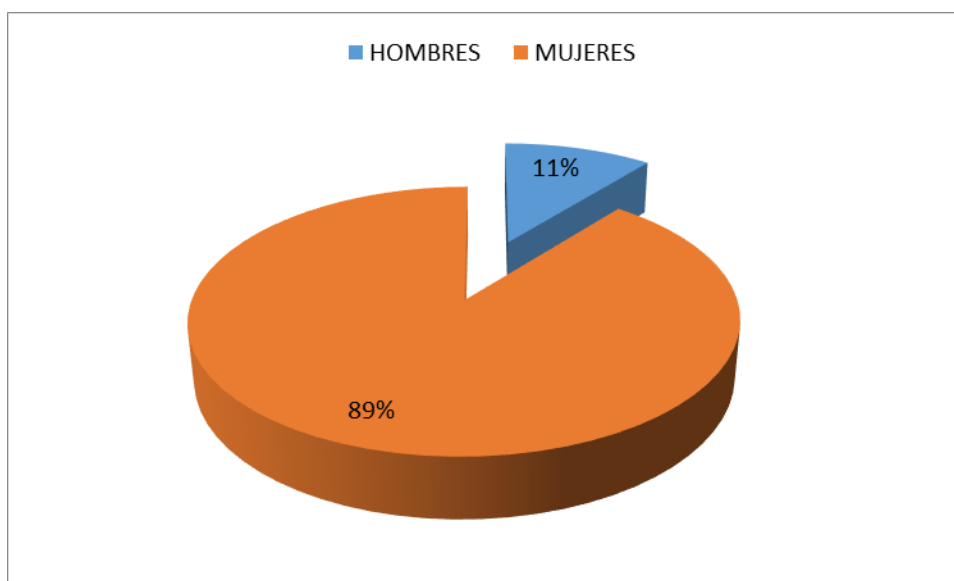
## CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de los resultados en torno a los dominios identificados por medio del instrumento y sus respectivas dimensiones que los componen. Este análisis se realiza de manera independiente para las dos empresas analizadas.

La dinámica de presentación consiste en la presentación descriptiva de las diferentes dimensiones de cada dominio de riesgo psicosocial según la frecuencia presentada por los empleados encuestados de ambas empresas frente a su percepción del nivel de riesgo específico. Una vez presentados los datos obtenidos, se hace un análisis global de cada dominio según las características específicas encontradas.

### 5.1. Empresa Empresa 1.

**Figura 4** Clasificación de los empleados según género Empresa 1.

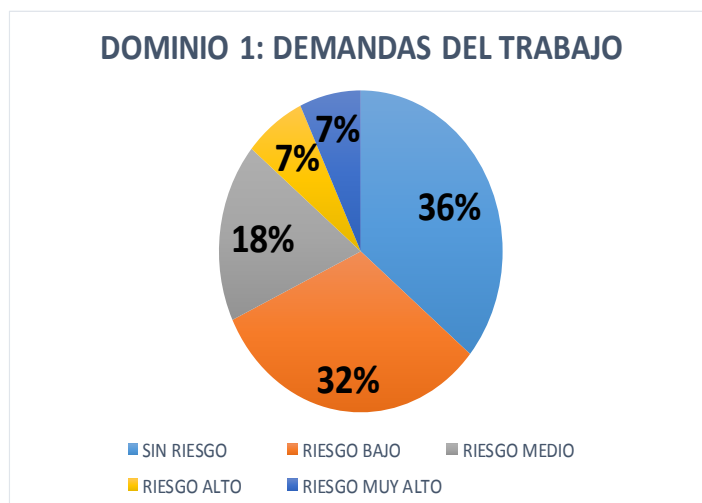


**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 4 se observa que el total de la muestra a la que se le aplicó la encuesta en la empresa Empresa 1. Estuvo conformada por mujeres con un 89% y hombres con un 11%

### 5.1.1. Dominio 1: Demandas del trabajo

**Figura 5** Niveles de riesgo por Demandas del trabajo Empresa 1.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5 se aprecia que el 36% de los encuestados de la empresa Empresa 1. Considera que no hay riesgo asociado a demandas del trabajo, seguido por un 32% que percibe un riesgo bajo. El 32% restante considera que puede haber un riesgo medio (18%), alto (7%) o muy alto (7%).

### Demandas cuantitativas

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	3	11%
RIESGO BAJO	11	39%
RIESGO MEDIO	4	14%
RIESGO ALTO	4	14%
RIESGO MUY ALTO	6	21%

### De mandas de carga mental

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	6	21 %
RIESGO BAJO	5	18 %
RIESGO MEDIO	6	21 %
RIESGO ALTO	4	14 %
RIESGO MUY ALTO	7	25 %

### De mandas emocionales

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	28	100 %
RIESGO BAJO	0	0 %
RIESGO MEDIO	0	0 %
RIESGO ALTO	0	0 %
RIESGO MUY ALTO	0	0 %

### De mandas ambientales y esfuerzo físico

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	15	54 %
RIESGO BAJO	7	25 %
RIESGO MEDIO	2	7 %
RIESGO ALTO	3	11 %
RIESGO MUY ALTO	1	4 %

### De mandas de la jornada laboral

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	0	0 %
RIESGO BAJO	3	11 %
RIESGO MEDIO	3	11 %
RIESGO ALTO	15	54 %
RIESGO MUY ALTO	7	25 %

### Influencia del trabajo en el entorno extralaboral

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	11	39 %
RIESGO BAJO	9	32 %

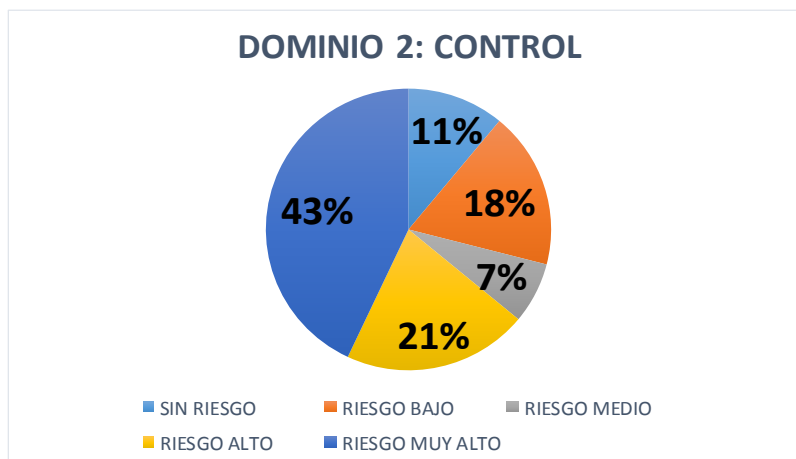


RIESGO MEDIO	1	4 %
RIESGO ALTO	4	14 %
RIESGO MUY ALTO	3	11 %

El nivel, en promedio, de este dominio de riesgo no presente un peligro latente para la organización en el sentido que para el 68% de los empleados consultados, este riesgo se encuentra en los rangos de riesgo Sin riesgo (36%) y Bajo (32%). Sin embargo, analizando de manera particular las dimensiones de este dominio es pertinente llamar la atención sobre las demandas de la jornada laboral donde 22 de los 28 empleados manifiestan un riesgo Alto (15) o Muy Alto (7); téngase en cuenta que este factor de riesgo psicosocial está asociado a “se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 23). Por otra parte, se sugiere el nivel medio de riesgo para las dimensiones de demandas cuantitativas y demandas de carga mental.

### 5.1.2 Dominio 2: Control sobre el trabajo

**Figura 6** Niveles de riesgo por Control sobre el trabajo Empresa 1.



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 6 se aprecia que el 43% de los encuestados de la empresa Empresa 1. considera que hay un riesgo muy alto asociado al control sobre el trabajo, seguido por un 21% que percibe un riesgo alto. El 36% restante considera que puede haber un riesgo medio (7%), bajo (18%) o no hay riesgo (11%).

### Control y autonomía

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	2	7%
RIESGO BAJ O	3	11%
RIESGO MEDI O	8	29%
RIESGO ALTO	0	0%
RIESGO MUY ALTO	15	54%

### Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	8	29%
RIESGO BAJ O	6	21%
RIESGO MEDI O	6	21%
RIESGO ALTO	5	18%
RIESGO MUY ALTO	3	11%

### Participación y manejo del cambio

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	6	21%
RIESGO BAJ O	2	7%
RIESGO MEDI O	2	7%
RIESGO ALTO	6	21%
RIESGO MUY ALTO	12	43%

### Claridad de rol

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	7	25%
RIESGO BAJ O	5	18%
RIESGO MEDI O	3	11%
RIESGO ALTO	7	25%
RIESGO MUY ALTO	6	21%

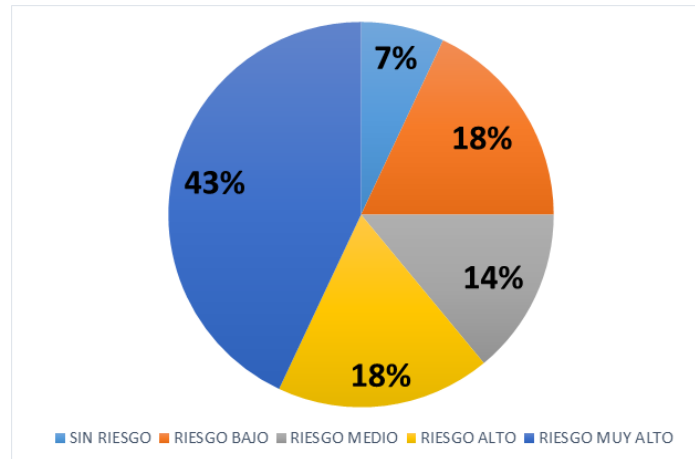
## Capacitación

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	1	4 %
RIESGO BAJO	3	11 %
RIESGO MEDIO	2	7 %
RIESGO ALTO	10	36 %
RIESGO MUY ALTO	12	43 %

El nivel, en promedio, de este nivel de riesgo arroja interesantes resultados para la organización en el sentido que 18 de los 28 empleados manifiestan que el riesgo de control sobre el trabajo es Alto (6 empleados) o Muy alto (12 empleados); de esta manera, se evidencia poca libertad para tomar decisiones y, así, aportar a procesos de mejoramiento. Frente a lo anterior, es pertinente destacar tres dimensiones de este dominio que inciden en los resultados evidenciados al ubicarse en niveles de riesgo alto o muy alto control y autonomía (el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo, orden de trabajo, tiempos laborales puede ser restringido o inexistente), participación y manejo del cambio (el trabajador puede carecer de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio o se pueden ignorar sus aportes u opiniones) y capacitación (el acceso a actividades de capacitación puede ser limitado o éstas no responden a las necesidades de formación).

### 5.1.3 Dominio 3: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Figura 7. Niveles de riesgo por Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Empresa 1.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7 se aprecia que el 43% de los encuestados de la empresa Empresa 1. considera que hay un riesgo muy alto asociado al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguido por un 18% que percibe un riesgo alto. El 39% restante considera que puede haber un riesgo medio (14%), bajo (18%) o no hay riesgo (7%).

#### Características del liderazgo

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	3	11%
RIESGO BAJO	7	25%
RIESGO MEDIO	4	14%
RIESGO ALTO	3	11%
RIESGO MUY ALTO	11	39%

## Relaciones sociales en el trabajo

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	3	11 %
RIESGO BAJO	3	11 %
RIESGO MEDIO	3	11 %
RIESGO ALTO	6	21 %
RIESGO MUY ALTO	13	46 %

## Retorno a la normalización del desempeño

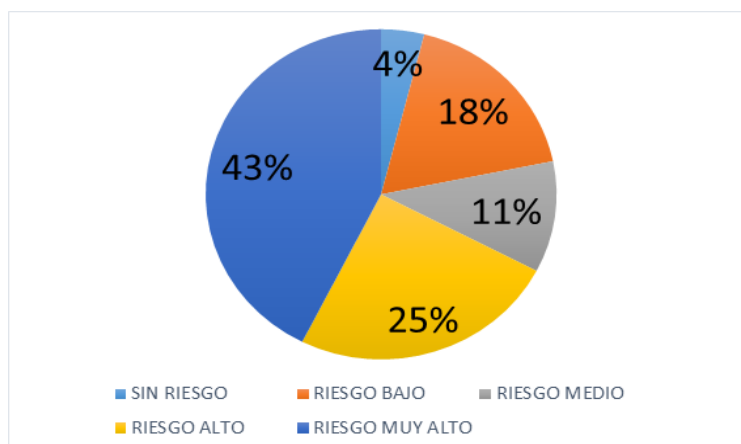
Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	9	32 %
RIESGO BAJO	7	25 %
RIESGO MEDIO	2	7 %
RIESGO ALTO	5	18 %
RIESGO MUY ALTO	5	18 %

Al igual que en el análisis del dominio anterior, se observa, en promedio, un nivel de riesgo relevante para intervenir en la organización dado que el 61 % de los empleados consideran que el riesgo psicosocial asociado al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentra en los niveles de Alto (18 %) o Muy alto (41 %). Entre las dimensiones que pueden explicar este comportamiento se encuentran las relaciones sociales en el trabajo y las características asociadas al liderazgo, con frecuencias relevantes asociadas a niveles de riesgo alto o muy alto: 67 % y 50 % respectivamente.

El riesgo psicosocial asociado a relaciones sociales en el trabajo, según (Ministerio de la Protección Social, 2010), puede explicarse según los siguientes indicadores: i) existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas; ii) se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros; iii) se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de compañeros; iv) existen dificultades para desarrollar trabajo en equipo y v) es bajo el grado de cohesión e integración del grupo de trabajo. Por su parte, la dimensión sobre características de liderazgo puede presentar niveles de riesgo significativos según los siguientes aspectos: i) la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, ii) el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse de manera respetuosa y efectiva y iii) el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es bajo.

#### 5.1.4 Dominio 4: Recompensa

**Figura 8** Niveles de riesgo por Recompensa Empresa 1.



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 8 se aprecia que el 43% de los encuestados de la empresa Empresa 1. considera que hay un riesgo muy alto asociado a recompensas, seguido por un 25% que percibe un riesgo alto. El 33% restante considera que puede haber un riesgo medio (11%), bajo (18%) o no hay riesgo (4%).

#### Reconocimiento y compensación

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	1	4%
RIESGO BAJO	5	18%
RIESGO MEDIO	2	7%
RIESGO ALTO	10	36%
RIESGO MUY ALTO	10	36%

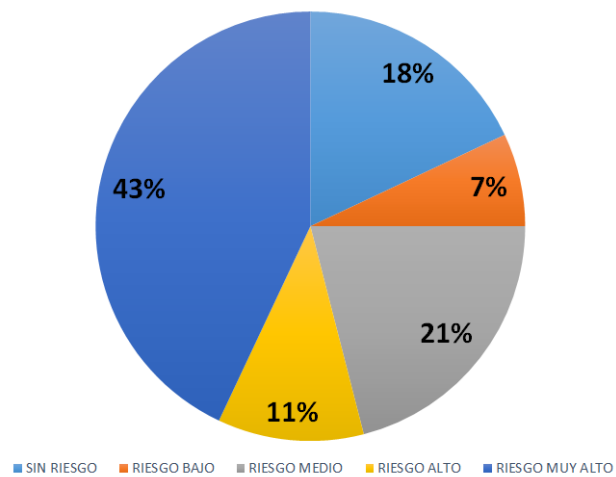
#### Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	9	32%
RIESGO BAJO	6	21%
RIESGO MEDIO	3	11%
RIESGO ALTO	2	7%
RIESGO MUY ALTO	8	29%

Este dominio arroja un nivel de riesgo psicosocial alto que debe ser considerado por la organización, dado que el 68% de los empleados consideran que este nivel de riesgo se encuentra en niveles Alto (7 empleados) o Muy alto (12 empleados). Frente a este resultado, es pertinente mencionar que la dimensión asociada a reconocimiento y compensación puede incidir en el aumento del riesgo psicosocial de recompensa dado que 20 empleados respondieron que este factor de riesgo se ubica en los niveles altos de valoración del riesgo teniendo en cuenta estos criterios: i) el reconocimiento que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, ii) el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos, iii) la empresa descuida el bienestar de sus trabajadores y iv) la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo. Téngase en cuenta que este dominio no se refiere únicamente al valor económico como factor de recompensa sino que tiene en cuenta también el reconocimiento social ante los compañeros.

### 5.1.5 Estrés laboral

Figura 9. Niveles de riesgo por Estrés laboral Empresa 1.



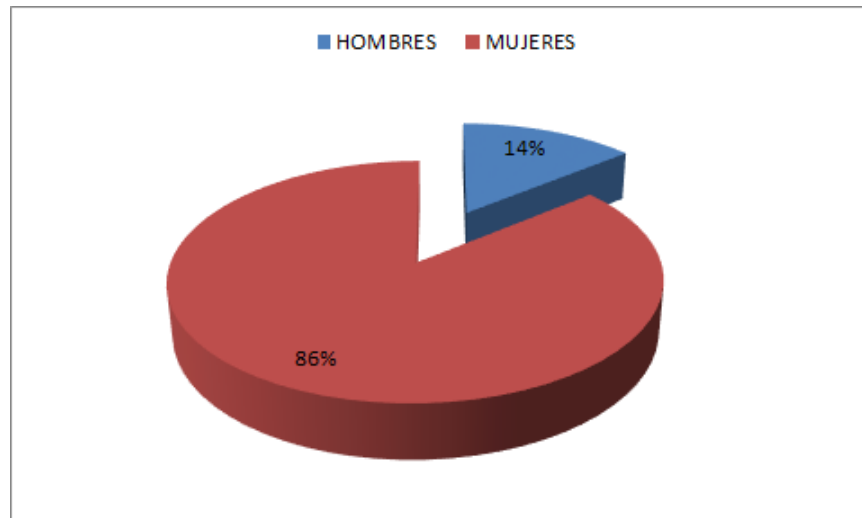
Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos se observa un nivel de riesgo por estrés laboral muy alto para la empresa Empresa 1, dado que 15 de los 28 empleados consideran que se encuentran expuestos a este tipo de riesgo en niveles Alto (3 empleados) o Muy alto (12 empleados). Este aspecto hace que la organización deba implementar medidas para reducir su exposición al riesgo de estrés severo y perjudicial para la salud ante la cantidad de síntomas y frecuencia de presentación.



## 5.2 Empresa 2

**Figura 10.** Clasificación de los empleados según género.

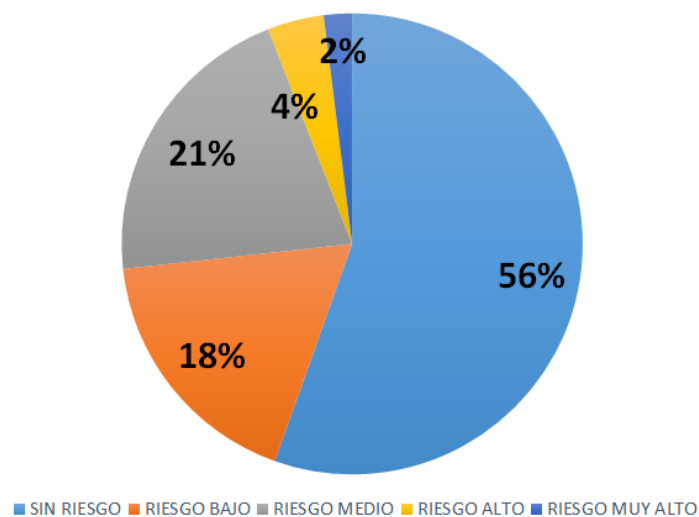


**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 10 se observa que el total de la muestra a la que se le aplicó la encuesta en la empresa Empresa 2 estuvo conformada por mujeres con un 86% y hombres con un 14%.

### 5.2.1. Dominio 1: Demandas del trabajo

**Figura 11.** Niveles de riesgo por Demandas del trabajo Empresa 2



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 11 se aprecia que el 56 % de los encuestados de la empresa Empresa 2 considera que no hay riesgo asociado a demandas del trabajo, seguido por un 18 % que percibe un riesgo bajo. El 26 % restante considera que puede haber un riesgo medio (20 %), alto (4%) o muy alto (2%).

#### De demandas cuantitativas

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	20	35 %
RIESGO BAJ O	19	33 %
RIESGO MEDI O	3	5 %
RIESGO ALTO	6	11 %
RIESGO MUY ALTO	9	16 %

#### De demandas de carga mental

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	13	23 %
RIESGO BAJ O	14	25 %
RIESGO MEDI O	4	7 %
RIESGO ALTO	11	19 %
RIESGO MUY ALTO	15	26 %

#### De demandas emocionales

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	57	100 %
RIESGO BAJ O	0	0 %
RIESGO MEDI O	0	0 %
RIESGO ALTO	0	0 %
RIESGO MUY ALTO	0	0 %

#### De demandas ambientales y esfuerzo físico

Nivel	Número	Porcentaje
SI N RIESGO	34	60 %
RIESGO BAJ O	8	14 %
RIESGO MEDI O	10	18 %
RIESGO ALTO	2	4 %
RIESGO MUY ALTO	3	5 %

### De mandas de la jornada laboral

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	8	14 %
RIESGO BAJO	10	18 %
RIESGO MEDIO	10	18 %
RIESGO ALTO	14	25 %
RIESGO MUY ALTO	15	26 %

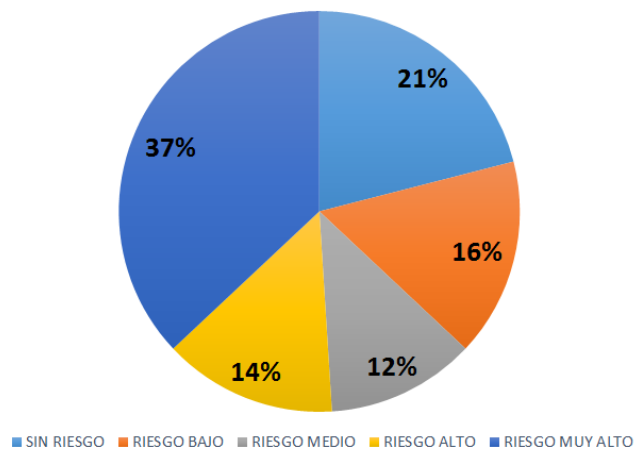
### Influencia del trabajo en el entorno extralaboral

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	32	56 %
RIESGO BAJO	10	18 %
RIESGO MEDIO	4	7 %
RIESGO ALTO	10	18 %
RIESGO MUY ALTO	1	2 %

El nivel de riesgo psicosocial por demandas de trabajo para Empresa 2 es bajo, como se refleja en el hecho que el 68% de los empleados lo ubican en niveles Sin riesgo (35%) o de Riesgo bajo (33%). Sin embargo, es pertinente destacar dos dimensiones de este dominio que inciden en los resultados de esta organización: demandas de la jornada laboral y demandas de carga mental (asociadas a que la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o referidas a la evidencia de información excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo).

## 5.2.2 Dominio 2: Control sobre el trabajo

**Figura 12.** Niveles de riesgo por Control sobre el trabajo Empresa 2



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 12 se aprecia que el 37% de los encuestados de la empresa Empresa 2 considera que hay un riesgo muy alto asociado al control sobre el trabajo, seguido por un 14% que percibe un riesgo alto. El 49% restante considera que puede haber un riesgo medio (12%), bajo (16%) o no hay riesgo (21%).

### Control y autonomía

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	17	30%
RIESGO BAJO	8	14%
RIESGO MEDIO	7	12%
RIESGO ALTO	2	4%
RIESGO MUY ALTO	23	40%

### Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	19	33 %
RIESGO BAJO	5	9 %
RIESGO MEDIO	6	11 %
RIESGO ALTO	16	28 %
RIESGO MUY ALTO	11	19 %

### Participación y manejo del cambio

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	19	33 %
RIESGO BAJO	13	23 %
RIESGO MEDIO	2	4 %
RIESGO ALTO	4	7 %
RIESGO MUY ALTO	19	33 %

### Cariadad de rol

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	24	42 %
RIESGO BAJO	3	5 %
RIESGO MEDIO	9	16 %
RIESGO ALTO	13	23 %
RIESGO MUY ALTO	8	14 %

### Capacitación

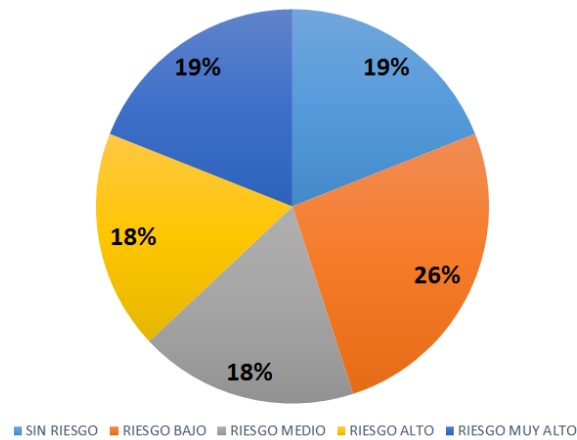
Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	12	21 %
RIESGO BAJO	8	14 %
RIESGO MEDIO	3	5 %
RIESGO ALTO	22	39 %
RIESGO MUY ALTO	12	21 %

Este dominio puede considerarse en un nivel medio de riesgo psicosocial dado que 36 de los 57 empleados de Empresa 2 lo ubican en niveles medio (7 empleados), alto (8 empleados) o muy alto (21 empleados). Entre las dimensiones que inciden en este nivel de riesgo se destacan capacitación (con un 60% de los empleados que identifican niveles de riesgo alto o muy alto); en segundo lugar, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas (donde 27 de los 57 empleados identifican este factor en un nivel alto o muy alto) y, en tercer lugar, control y autonomía (con un 44% de los empleados que identifican niveles de riesgo alto o muy alto).

Es pertinente resaltar que la dimensión sobre oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas está asociada a dos hechos específicos: i) el trabajo impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades; ii) se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

### 5.2.3 Dominio 3: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

**Figura 13.** Niveles de riesgo por liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Empresa 2



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 13 se aprecia que el 19% de los encuestados de la empresa Empresa 2 considera que no hay riesgo asociado al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguido por un 26% que percibe un riesgo bajo. El 55% restante considera que puede haber un riesgo medio (18%), alto (18%) o muy alto (19%).

#### Características del liderazgo

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	17	30%
RIESGO BAJO	11	19%
RIESGO MEDIO	8	14%
RIESGO ALTO	9	16%
RIESGO MUY ALTO	12	21%

#### Relaciones sociales en el trabajo

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	11	19 %
RIESGO BAJO	9	16 %
RIESGO MEDIO	11	19 %
RIESGO ALTO	9	16 %
RIESGO MUY ALTO	17	30 %

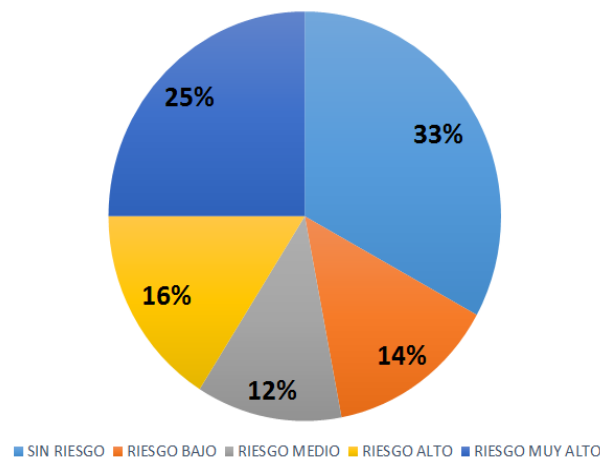
### Retrospectiva del desempeño

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	19	33 %
RIESGO BAJO	17	30 %
RIESGO MEDIO	4	7 %
RIESGO ALTO	11	19 %
RIESGO MUY ALTO	6	11 %

Al igual que el dominio anterior, el nivel de riesgo asociado al liderazgo y relaciones de trabajo es medio tal y como lo muestra el hecho que 31 de los 57 empleados lo ubican en niveles medio (10 empleados), alto (10 empleados) y muy alto (11 empleados). La dimensión que incide sobre este resultado es la asociada a las relaciones sociales de trabajo, donde 46% de los empleados dieron a este factor una calificación de riesgo alto (16%) o muy alto (30%).

### 5.2.4 Dominio 4: Recompensa

Figura 14 Niveles de riesgo por Recompensa Empresa 2



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14 se aprecia que el 33 % de los encuestados de la empresa Empresa 2 considera que no hay riesgo asociado a recompensas, seguido por un 14 % que percibe un riesgo bajo. El 53 % restante considera que puede haber un riesgo medio (12 %), alto (16 %) o muy alto (25 %).

### Reconocimiento y compensación

Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	18	32 %
RIESGO BAJO	12	21 %
RIESGO MEDIO	5	9 %
RIESGO ALTO	6	11 %
RIESGO MUY ALTO	16	28 %

### Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

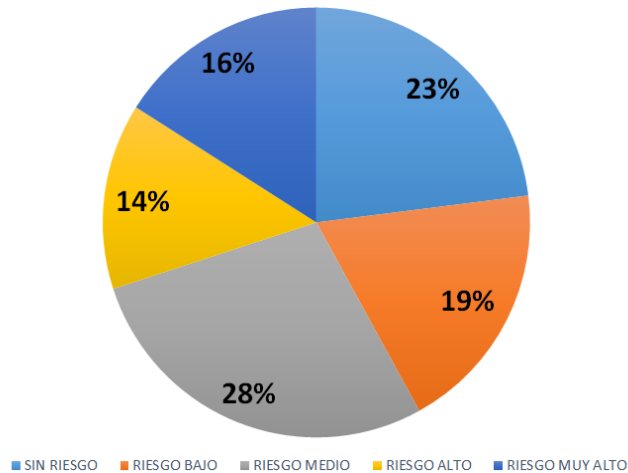
Nivel	Número	Porcentaje
SIN RIESGO	38	67 %
RIESGO BAJO	3	5 %
RIESGO MEDIO	4	7 %
RIESGO ALTO	5	9 %
RIESGO MUY ALTO	7	12 %

El nivel de riesgo asociado a este dominio es medio, tal y como lo evidencia el hecho que el 53 % de los empleados de Empresa 2 ubicaron este riesgo psicosocial en niveles medio (7 empleados), alto (9 empleados) o muy alto (14 empleados). Es pertinente destacar que uno de los factores que incide positivamente en la mitigación de este dominio de riesgo es el asociado a recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el cual se identifica con los siguientes indicadores de riesgo: i) el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe; ii) se percibe inestabilidad laboral y; iii) los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.



### 5.2.5 Estrés laboral

**Figura 15.** Niveles de riesgo por Estrés laboral Empresa 2



**Fuente:** Elaboración propia.

Con dominios de riesgo psicosocial en niveles medios, es pertinente destacar que el nivel de riesgo por estrés laboral en Empresa 2 oscila en un rango bajo-medio tal y como lo demuestra el hecho que el 70% de los empleados ubican este factor de riesgo en niveles muy bajo (23%), bajo (19%) o medio (28%). Estos resultados invitan a continuar procesos de mejoramiento continuo y de control de los factores de riesgo psicosocial intralaboral analizados.

## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

- Se evidencia una diferencia relevante en cuanto a los resultados sobre riesgo psicosocial en las dos organizaciones analizadas; teniendo en cuenta que organización Empresa 1. posee niveles de riesgo mayores que la empresa Empresa 2; aspecto que incide en los niveles de estrés laboral presentados (dado que la segunda organización se encuentra en niveles inferiores en cuanto a los factores de riesgo psicosociales a la primera).
- La empresa Empresa 1. evidencia un nivel general de riesgo psicosocial medio-alto explicado por dimensiones asociadas a los procesos de control sobre el trabajo (control y autonomía, participación y manejo del cambio y capacitación), liderazgo y relaciones sociales (relaciones sociales en el trabajo y características asociadas al liderazgo) y políticas de recompensa (reconocimiento y compensación). Las anteriores dimensiones repercuten en el nivel de riesgo medio-alto que posee la organización asociado a factores de estrés laboral.
- La empresa Empresa 2 evidencia un nivel general de riesgo psicosocial bajo teniendo como dimensiones de alerta los asociados a los procesos de control sobre el trabajo (capacitación, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas), relaciones sociales en el trabajo y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización. Los niveles de riesgo psicosocial presentados inciden en los niveles medios de estrés laboral que evidencia la organización.
- Frente a los dominios analizados para ambas empresas, se observa que los asociados a las demandas del trabajo son los que poseen menor frecuencia de percepción mientras que aquellos relacionados con el control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales del mismo y estructura de recompensas suelen incidir en mayor medida sobre el nivel de riesgo psicosocial.

- Tradicionalmente, la gestión del riesgo en las organizaciones ha estado enfocada a aspectos financieros y operativos; sin embargo, en la actualidad, el tema de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral ha cobrado gran importancia como lo refleja el hecho de la normatividad que desde los entes gubernamentales incentivan y apoyan para que en las organizaciones la identificación, medición y mitigación de los riesgos sea tenida en cuenta al más alto nivel.
- Las áreas de gerencia del talento humano deben ser las encargadas de los procesos concernientes a los factores de riesgo psicosociales al interior de las organizaciones de la mano de los planes de salud ocupacional y la alineación con las prácticas estratégicas de gestión humana con especial atención como estructura de incentivos, liderazgo, control de trabajo, demandas de trabajo, condiciones ergonómicas, de higiene y seguridad. Potenciar el bienestar del personal genera dividendos en el crecimiento personal, sinergia organizacional y el cumplimiento de los requerimientos de ley del Ministerio del Trabajo
- El modelo de organización saludable se ha convertido en un objetivo en el campo empresarial, donde las formas de estructuración y gestión de los procesos de trabajo se relacionan con la salud y bienestar de los empleados. Este concepto de organización ha cambiado la forma de entender las relaciones trabajo-salud y permite identificar sistemas organizacionales sanos y enfermos.
- La salud mental es un tema que ha cobrado importancia en los últimos años dentro de la formulación de políticas públicas por su impacto en la estructura empresarial, lo cual se evidencia en los pronunciamientos de la Organización Mundial de la Salud y las diversas investigaciones realizadas desde la academia; debido a la contribución que hacen los diversos aspectos psicológicos en el bienestar de los individuos de acuerdo a su salud mental, lo que permite potenciar sus capacidades y elevar los niveles de productividad dentro de las organizaciones, la convivencia, el ambiente de trabajo y la recreación.

## CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES

Con el ánimo de lograr una generalización de los resultados, resulta de vital importancia ampliar la investigación con nuevas empresas asociadas al sector de confecciones y trascender a una metodología cuantitativa de orden correlacional que permita evidenciar el impacto de los factores de riesgo psicosocial analizados sobre el estrés laboral. Asimismo, es importante ampliar el análisis del riesgo psicosocial a sus dominios extralaborales.

Es pertinente construir variables relacionadas con el área de gestión humana que conlleven a la realización de un estudio de tipo explicativo, con un análisis estadístico avanzado; para identificar la correlación de las variables y el efecto de esta área en la reducción del riesgo psicosocial.

Para la reducción del riesgo psicosocial se sugieren las siguientes estrategias transversales: i) construcción de planes de intervención acordados mediante equipos colaborativos que incluyan las Administradoras de Riesgos laborales ARL de las empresas, ii) realización de actividades de bienestar e inclusión y iii) capacitación en las áreas de desempeño y fomento a la acumulación de capacidades.

Teniendo en cuenta que los factores de riesgo psicosocial analizados afectan de manera general y transversal a las empresas, resulta pertinente empoderar al área de gestión humana para liderar los procesos relacionados con la mitigación de los riesgos y los diferentes planes de intervención conjuntos que se planeen llevar a cabo dentro de las empresas, contando con la participación activa de la alta gerencia de las organizaciones.

Es importante potencializar la difusión y apropiación de las diferentes normativas referentes a los riesgos psicosociales, con el fin que las organizaciones incluyan dentro de sus estrategias corporativas una mitigación del riesgo multivariada que trascienda los análisis operativos y financieros. La pedagogía y sensibilización enmarcada en los

consecuentes de estos riesgos, también deben plantearse como parte de la planeación estratégica.

## REFERENCIAS

- Abello, A, & Lozano, D (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Arenas, F, & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113.
- Cabrales, O (2009). La Carencia del Talento Humano bajo la perspectiva de la condición humana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 7(1), pp.155-178.
- Cabuya, L A (1999). “La gestión humana: Algunos elementos para su análisis”. En: *Innovar, Revista de ciencias administrativas y sociales*, Universidad Nacional de Colombia No. 14 Julio-Diciembre, p. 137-151.
- Calderón, G (2007). Valor agregado por las áreas de gestión humana a las organizaciones colombianas, trabajo de promoción a la categoría de profesor titular. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Calderón, G, Álvarez, C. M, Naranjo, J. C (2008) Estrategia empresarial y gestión humana en empresas colombianas. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Calderón, G, Naranjo, J. C, & Álvarez, C. M (2010). *Gestión Humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones*. Bogotá: Luna Libros.
- Calderón, G, Serna, H, & Zuluaga, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 9(2), 409-423.

Charria, V, Sarsosa, K, & Arenas, F (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), pp. 380-391.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Cóppola, N, & del Pino, S (s.f.). ¿A qué llamamos salud? Recuperado el 19 de agosto de 2015, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/8471/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/8471/Documento_completo.pdf?sequence=1).

David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson.

Declaration of Alma-Ata. (Septiembre de 1978). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 20 de agosto de 2015, de [http://www.who.int/publications/almaata\\_declaration\\_en.pdf](http://www.who.int/publications/almaata_declaration_en.pdf).

Drucker, P. (1979). *La gerencia de empresas*. Barcelona: Edhasa.

Dunêt Fernandes, J., Melo, C, Gusnão, M C, Fernandes, J., & Guimarães, A (2006). Salud Mental y Trabajo: significados y límites de modelos teóricos. *Rev Latino-am Enfermagem* 14(5), pp. 97-105.

García Izquierdo, M (1999). *Estés Laboral*. En M García Izquierdo (coord). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (pp. 229-250). Murcia: D M).

García Solarte, M (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. *Pensamiento y Gestión* (27), pp. 162-200.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la Salud Pública. *Revista española de Salud Pública*. Madrid, España

Gil-Monte, P. (2012). Los riesgos psicosociales en el trabajo y la salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 29, núm 2 pp. 237-341. Instituto Nacional de Salud Lima, Perú

Gómez, C (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol.* 6(I): 105-113. Bogotá (Colombia).

Guerrero, L, & León, A (2008). Aproximación al concepto de salud. Revisión histórica. *FERMENTUM* 18(53), pp. 610-633.

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México DF: McGraw Hill.

IDEP- ATE ARGENTINA (2014). *Labradores de la salud popular*. Horeal Ferrara. Buenos Aires: Idep

Jané-Ilopis, E (2004). La eficacia de la promoción de la salud mental y la prevención de los trastornos mentales. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* (89), pp. 67-77.

López, L M, Serna, ML, Salazar, C J., & Salinas, L C (2004). "Evolución, tendencias y retos de la gerencia de recursos humanos". En: *Decisión administrativa, Revista del departamento de administración, Universidad Nacional de Colombia* No. 7 Enero-Junio p. 26-34.

Marrique de Ilinás, H (2010). La gestión estratégica en algunas empresas del sector de la construcción de la ciudad de Bogotá. En G Calderón, & G A Castaño, *Investigación en administración: conocimiento para el bienestar de las personas y el desarrollo de las organizaciones* (págs. pp. 55-67). Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Marcilla-Gutierrez, T (2010). Los riesgos psicosociales. *Revista Psicología industrial*, Vol. 85 nº2 • 167/174.

Marín, G, Ospina, E, Yazo, I., & Zuluaga, L (2012). Factores de riesgo psicosocial en el sector transporte. Manizales: Universidad de Manizales.



Mat abanchoy, S M (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y Salud*, 1(15), pp 87-102

Me barak, M, De Castro, A, Salama nca, M d, & Qui ntero, M F (2009). Salud mental: un abordaje desde la perspectiva actual de la psicología de la salud. *Psicología desde el caribe* (23), pp. 84-112.

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primer a encuesta nacional de condiciones de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales*. Recuperado de [www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta\\_nacional\\_colombia.pdf](http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta_nacional_colombia.pdf).

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Bogotá. Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de [http://www.fondoriemposprofesionales.gov.co/documentos/Publicaciones/Estudios/Bateria\\_riesgo\\_psi cosocial\\_1.pdf](http://www.fondoriemposprofesionales.gov.co/documentos/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psi cosocial_1.pdf).

Ministerio de Salud y Protección Social. (24 de enero de 2013). Colombia cuenta con Ley de Salud Mental. Recuperado el 19 de agosto de 2015, de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-cuenta-con-Ley-de-Salud-Mental.aspx>.

Ministerio de Salud y Protección Social y la Organización Panamericana de la Salud. (15 de julio de 2014). *Plan Nacional de Salud Mental 2014-2021*. Recuperado el 20 de agosto de 2015, de <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/contenidos/PLAN-NACIONAL-DE-SALUD-MENTAL.pdf>

Moreno Jiménez, B y Baez Leon, C (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Mur de Mu, C, & Miqueda Hascó, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y seguridad del trabajo* (57), pp. 1-3.

Organización Internacional de Trabajo (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y Prevención. Informe del Comité mixto sobre Medicina del Trabajo Novena Reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo. Recuperado de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA EDOCS/FACTORES_Texto.pdf).

Organización Internacional de Trabajo (2000). S.O.S. estrés en el trabajo. Aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. Trabajo, revista de la OIT (37), pp. 4-5.

Organización Internacional de Trabajo (2006). Seguridad y salud en el trabajo: sinergia entre la seguridad y la productividad. Debate expuesto para la comisión de Empleo y Política Social. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional de Trabajo (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safe\\_work/documents/publication/wcms\\_125164.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safe_work/documents/publication/wcms_125164.pdf).

Organización Internacional de Trabajo (5 de julio de 2012). Por qué importa el estrés en el trabajo. Recuperado el 21 de agosto de 2015, de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm)

Organización Mundial de Salud (1985). Identificación de enfermedades relacionadas con el trabajo y medidas para combatirlas: informe de un comité de expertos de la OMS. Serie de Informes Técnicos No 714.

Osada, J., & Ariola-Quiroz, I. (2009). El enfoque de la salud mental. Carta al editor. Rev Méd Chile (137), pp. 1532-1537.

Ospina, O (Diciembre de 2011). Análisis de las principales características de las empresas en Antioquia. RAED Revista antioqueña de economía y desarrollo (2).

Peiró Silla, J. (Enero- Junio de 2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Investigación Administrativa (88), 31-40.

Peláez, S, & Cuellar, S (2014). Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Manizales: Universidad de Manizales.

Pérez, M d, Ponce, A, Hernández, J., & Márquez, B A (2010). Salud mental y bienestar psicológico en los estudiantes universitarios de primer ingreso de la Región Alto Norte de Jalisco. Revista de Educación y Desarrollo, pp. 31-37.

Román, J. (2006.) El desencuentro entre la salud mental y la salud de los trabajadores. Rev Cubana Salud Pública; 32(4)

Salanova, M (2009): Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva. En: C Vázquez y G Hervás (Eds.), Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia, Madrid, Alianza Editorial.

Sallenave, J.-P. (2002). La gerencia integral. ¡No le tema a la competencia, témale a la incompetencia! Bogotá: Editorial Norma.

Sarmentó, M C (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial. Informe final de investigación. Especialización en gestión de salud pública y seguridad social. Bogotá: Universidad EAN

Stellman, J. M (2001). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Ginebra: OIT.

Valencia, V E (2001). Trabajo y salud mental. Trabajo presentado como requisito para acceder a la categoría de Profesora Asistente. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Villalobos, G (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Gencia & Trabajo*. Año 6, número 14.

Villalobos, G (2006). El clima organizacional y las condiciones de trabajo, implicaciones para generar personas y trabajos saludables. Recuperado el 1 de diciembre de 2015, de <http://www.felaban.net/archivos/memorias/archivo20141123005718AM.doc>

## APÉNDICES

### Apéndice A Consentimiento informado

#### Percepción de Los Factores de riesgo psicosociales y estrés, y su relación con la Gestión Humana, a partir del diagnóstico a los empleados en una empresa de Confecciones en la Ciudad de Medellín- Colombia

---

---

Maestría en Gerencia del Talento Humano Xcohorte

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

#### Estimado Empleado(a):

Actualmente en la Maestría de Gerencia del Talento Humano se está desarrollando como trabajo de grado una investigación cuyo objeto son **los factores de riesgo laboral**. En esta investigación, nos interesa tanto la percepción que se tiene desde sus puestos de trabajo y la relación con los factores de riesgo psicosocial encontrados y el aporte desde el área de Talento Humano

Queremos dejar claro que la información obtenida de las encuestas será confidencial. Además, se garantizará el anonimato y privacidad de la información en todo el estudio si usted lo requiere.

Acepto participar: \_\_\_\_\_

Nombre del investigador: Sergio Andrés Estrada, Pablo Felipe Jaramillo

Nombre de la asesora: Miria Alejandra Gómez Vélez

Fecha: \_\_\_\_\_

# Apéndice B Imagen instrucciones Batería de instrumento para la evaluación de riesgo psicosocial Cuestionario Forma B



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del> </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

## Apéndice C Imagen Batería de instrumento para la evaluación del estrés



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

**Apéndice D Equipo Científico elaboración Batería de Instrumentos para la medición de factores de riesgo Psicosocial ( Ministerio de Protección Social 2012)**

Dirección

GLORIA HELENA VILLALOBOS FAJARDO Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD en Ciencias de la Salud

Coordinación General

ANGÉLICA MARÍA VARGAS MONROY Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Equipo técnico en estadística y psicometría

JAZMINE ESCOBAR PÉREZ Psicóloga, Especialista en Estadística, Magíster en Investigación Social Interdisciplinaria. MARTHA LUCÍA JIMÉNEZ Villamarín Psicóloga, Especialista en Análisis de Datos. MARTÍN ALONSO RONDÓN SEPÚLVEDA Estadístico, Magíster en Bioestadística.

Equipo técnico en Factores psicosociales

ANGELA MARÍA ORTIZ LUNA Psicóloga, Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional. GLORIA MARÍA LOPEZ GIRALDO Psicóloga, Especialista en Administración en Salud Ocupacional. IRMA VIVIANA MUÑOZ FRANCO Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Coordinación Nacional del Trabajo de campo

ESMERALDA MARTÍNEZ CARRILLO Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Asesoría Técnica en Metodología de construcción de Instrumentos de Evaluación en Salud

Sarah A FELKNOR doctorado. Salud pública. MS Organización de Desarrollo Asociado Profesor Universidad de Texas.

Subcentro DE SEGURIDAD SOCIAL Y RIESGOS PROFESIONALES

Apoyo documental Sobre Factores Individuales (personalidad y afrontamiento)

VERA Tatiana COLÓN LLAMAS Psicóloga, Especialista en Psicología Clínica, Máster en Psicología



Apoyo diseño aplicativo Captura de Datos LUIS LEONARDO GÓMEZ QUESADA Ingeniero  
de Sistemas. Subcentro DE SEGURIDAD SOCIAL Y RIESGOS PROFESIONALES