DISEÑO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES A PARTIR DE SU DIAGNÓSTICO EN UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE MANIZALES.

Paula Andrea Ospina Morales cc. 30.405.671

Claudia Marcela Rodríguez cc. 24.347.925

Investigación

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo Manizales

Enero 2018

DISEÑO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES A PARTIR DE SU DIAGNÓSTICO EN UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE MANIZALES.

Paula Andrea Ospina Morales

Claudia Marcela Rodríguez

Trabajo Presentado para Optar al Título de:

Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesora: Mónica Hoyos Ossa

Universidad Católica de Manizales
Facultad de Ciencias para la Salud
Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo Manizales
Enero 2018

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15
2. JUSTIFICACIÓN 15
3. OBJETIVOS 18
3. 1 OBJETIVO GENERAL 18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18
4. MARCO TEÓRICO 19
4.1 MARCO DE ANTECEDENTES 19
4.2 MARCO INSTITUCIONAL 26
4.2.1 INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA (a solicitud de la empresa se oculta alguna información) 26
4.3 MARCO TEÓRICO 30
4.3.1 CONDICIONES INTRALABORALES 30
4.3.2 CONDICIONES EXTRALABORALES 32
4.4 MARCO LEGAL 39
5. METODOLOGÍA 47
5.1 TIPO DE ESTUDIO 48
5.2 POBLACIÓN 48
5.3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 49
5.3.2 PRESUPUESTO 49
5.4 DIFUSIÓN DE RESULTADOS 49
6. RESULTADOS 50
6.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ 50
6.1.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 51
6.1.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ 57
6.1.3 ANÁLISIS FORMA A 59
6.1.4 ANÁLISIS FORMA B 62
6.1.5 ANÁLISIS POR ÁREAS 65
6.2 ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS RIESGOS PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ 74

6.2.1 CONDICIONES PSICOSOCIALES INTRALABORALES 75
6.2.2 CONDICIONES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES 75
6.2.3 RESULTADOS POR ÁREA 76
6.2.4 NIVEL DE ESTRES 77
6.2.5 FACTORES PSICOSOCIALES PROTECTORES: 77
8. CONCLUSIONES 78
9. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA EMPRESA 80
10. ANEXOS 81
10.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 82
10.2 CARTILLA PLAN DE INTERVENCIÓN 83
11. BIBLIOGRAFIA 84

TABLAS

Tabla 1. Agentes de Riesgo de Carga Física y Psicosociales *25*
Tabla 2. Marco Legal… *40*
Tabla 3. Resultados Generales De La Empresa *58*
Tabla 4. Total Dominios Intralaborales Forma A *60*
Tabla 5. Total Dimensiones del Dominio Demandas del Trabajo Forma A *61*
Tabla 6. Total Dominos Extralaboral Forma A *62*
Tabla 7. Nivel de Estrés *63*
Tabla 8. Total Dominios Intralaboral Forma B *63*
Tabla 9. Total Dimensiones del Dominio del Control sobre el Trabajo Forma B *64*
Tabla 10. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Forma B *65*
Tabla 11. Niveles de Estrés *66*
Tabla 12. Dominios más Altos Intralaborla Forma A *67*
Tabla 13. Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo *67*
Tabla 14. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo *68*
Tabla 15. Dominios más Altos Extralaboral Forma A *68*
Tabla 16. Nivel de Estrés *68*
Tabla 17. Dominios más Altos Intralaborla Forma B *68*
Tabla 18. Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo *69*
Tabla 19. Dimensiones más Altas en el dominio Control sobre el Trabajo *69*
Tabla 20. Dominios más Altos Extralaboral Forma B *69*
Tabla 21. Nivel de Estrés *70*
Tabla 22. Dominios más Altos Intralaboral Forma A *70*
Tabla 23. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo *70*
Tabla 24. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo *71*
Tabla 25. Dominios más Altos Extralaboral Forma A *71*
Tabla 26. Nivel de Estrés *71*
Tabla 27. Dominios más Altos Intralaboral Forma B Fuente: Propia *71*
Tabla 28. Dimensiones más Altas en el Dominio Control Sobre el Trabajo Fuente: Propia *72*
Tabla 29. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Fuente: Propia *72*
Tabla 30. Dominios más Altos Extralaboral Forma B Fuente: Propia *72*
Tabla 31. Nivel de Estrés Fuente: Propia *72*
Tabla 32. Dominios más Altos Intralaboral Forma A Fuente: Propia *73*
Tabla 33. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Fuente: Propia *73*
Tabla 34. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo Fuente: Propia *73*
Tabla 35. Dominios más Altos Extralaboral Forma A Fuente: Propia *73*

Tabla 36. Nivel de Estrés Fuente: Propia.....74
Tabla 37. Dominios más Altos Intralaboral Forma B Fuente: Propia.....74
Tabla 38. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo Fuente: Propia.....74
Tabla 39. Dimensiones más Altas en el Dominio Control sobre el Trabajo Fuente: Propia 74
Tabla 40. Dominios más Altos Extralaboral Forma B Fuente: Propia.....75
Tabla 41. Nivel de Estrés Fuente: Propia.....75
Tabla 42. Dominios más Altos Intralaboral Forma B Fuente: Propia.....75
Tabla 43 . Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Fuente: Propia...76
Tabla 44. Dimensiones más Altas en el Dominio Control sobre el Trabajo Fuente: Propia 76
Tabla 45. Dominios más Altos Extralaboral Forma B Fuente: Propia.....76
Tabla 46. Nivel de Estrés Fuente: Propia.....76
Tabla 47. Cronograma Fuente: Propia.....84

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comparativo diagnóstico Riesgo Psicosocial 2016-2017 ..... *17*
Ilustración 2. Distribución por Género *51*
Ilustración 3. Distribución por Edad *51*
Ilustración 4. Distribución por Nivel Educativo *52*
Ilustración 5. Distribución por Estado Civil *52*
Ilustración 6. Distribución por Estrato Socio económico *53*
Ilustración 7. Distribución por Tipo de vivienda *53*
Ilustración 8. Distribución por Número de Personas a Cargo *54*
Ilustración 9. Distribución por Antigüedad en la Empresa *54*
Ilustración 10. Distribución por Tipo de cargo *55*
Ilustración 11. Distribución por Tipo de Contrato *55*
Ilustración 12. Distribución por Tipo de Salario *56*
Ilustración 13. Distribución por Área de Trabajo *56*
Ilustración 15. Total Dimensiones del Dominio Demandas del Trabajo Forma A *60*
Ilustración 16. Total Dominios Extralaboral Forma A *61*
Ilustración 17. Nivel de Estrés *62*
Ilustración 18. Total Dominios Intralaboral Forma B *62*
Ilustración 19. Total Dimensiones del Dominio Del Control sobre el Trabajo Forma B *63*
Ilustración 20. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Forma B *64*
Ilustración 21. Niveles de Estrés *65*

RESUMEN

En la actualidad, existen empresas que se focalizan más en el diagnóstico del riesgo psicosocial, que en la intervención efectiva de las causas; Tal es el caso, de la Empresa Automotriz de la ciudad de Manizales, donde en el año 2016 realizaron la primera aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial, propuesta por el Ministerio de la Protección Social, sin efectuar los respectivos análisis de resultados, ni establecer las acciones de intervención correspondientes.

Derivado de esta problemática, nace el propósito de esta investigación: Diseñar el plan de intervención de los factores psicosociales, previa realización del diagnóstico de las condiciones de trabajo; Empleando para ello, los resultados de la nueva aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial, al 100% de los trabajadores (104), en el mes de Septiembre de 2017. Encontrando que:

El 63% de los trabajadores son de género masculino, con un rango de edad de mayor predominio entre los 18 y 30 años, siendo el 46% de un nivel educativo técnico-tecnólogo, 34% en estado civil casado y/o soltero, 44% de estrato socioeconómico 3, 46% vive en casa propia, 32% tiene una persona a cargo, el 44% lleva entre 1 a 5 años de antigüedad en la empresa, el 36% representa el cargo de auxiliar/asistente administrativo/asistente técnico, el 40% tiene contrato a término indefinido, el 53% reciben salario fijo, y el 28% se encuentra en el área de administración, seguido del 21% en el área de taller.

Al priorizar las condiciones Psicosociales intralaborales, se encontró que los dominios con mayor nivel de riesgo, son los que por sumatoria entre nivel de riesgo alto y muy alto superaron el 30% de los encuestados, así: Demandas del trabajo (riesgo medio 27%), con las dimensiones demanda de carga mental (47%) y control sobre el trabajo (38%). Capacitación, riesgo laboral muy alto del 33%, retroalimentación del desempeño 39%, e influencia de su trabajo con respecto a su entorno extra laboral 46%.

En las condiciones Psicosociales extralaborales, los dominios de mayor nivel de riesgo fueron: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo 45%, y tiempo fuera del trabajo 39%.

En concordancia con los anteriores hallazgos, el plan de intervención del riesgo psicosocial propuesto, se basó en una estrategia de intervención preventiva, con planteamiento de acciones de intervención primarias, secundarias y terciarias para lograr un abordaje integral; Además, se planteó que fuera ejecutado, a través de 4 áreas macro: Alta gerencia, Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión del talento humano y Área Operativa, teniendo entre los pilares, el Programa de capacitación, inducción y reinducción del personal.

Lo anterior, con la intención de garantizar el compromiso y participación de todos los niveles jerárquicos de la organización, asignando roles y responsabilidades claras y definidas, que permitan la ejecución de las actividades programadas, con un respectivo control y seguimiento, a través de la medición de indicadores de estructura, proceso y resultado, y con la aplicación continua, del ciclo PHVA, a fin de alcanzar el mejoramiento continuo en la empresa Automotriz.

Palabras clave: Riesgo, Psicosocial, Medición, Intervención, Salud.

INTRODUCCIÓN

> *"En el ámbito de la salud en el trabajo, uno de los pecados capitales, consiste en emprender estudios sofisticados que describen con todo lujo de detalles el estrés, sus causas y consecuencias… y que se quedan en eso. Diagnosticar sin tratar y aún menos prevenir, equivale a pecar por omisión"* (1).

En Colombia, posterior a la resolución 2646 del 2008, se establecieron disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral; Lo cual ha permitido a las empresas conocer las condiciones que se desean mantener, y las que pueden estar causando efectos adversos en los trabajadores y en el ambiente de trabajo.

Contar con el diagnóstico de estas condiciones, permite planear y ejecutar acciones de promoción que actúen sobre los factores protectores, y acciones de intervención primaria, secundaria o terciaria sobre los efectos que se quieren cambiar.

Actualmente, se reconoce el riesgo psicosocial como un factor que afecta la salud física y mental de los trabajadores, por lo tanto, las empresas han generado un mayor compromiso, con la identificación y evaluación de los mismos por medio de la batería propuesta por el Ministerio de la Protección Social, sin embargo, falta fortalecer la implementación de las acciones de intervención derivadas de los riesgos detectados, con el fin de lograr gestionar asertivamente el riesgo.

Lo anterior, debido en gran medida, a la falta de claridad técnica, para implementar acciones de intervención efectivas, encontrándose en algunos casos que los riesgos tienden a continuar o empeorar, evidenciándose el estancamiento de los procesos; al realizar la aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial en el siguiente periodo, y obtener resultados con las mismas desviaciones o mayores riesgos.

Tal es el caso, de la empresa Automotriz de la ciudad de Manizales, donde en el año 2016 realizaron la primera aplicación de los cuestionarios, sin efectuar los respectivos análisis de resultados, ni establecer las acciones de intervención correspondientes, con sus debidos seguimientos.

Para el año 2017, la empresa ha realizado una serie de actividades en pro de la mejora continua, entre las cuales se destacan: La reestructuración del área de gestión del talento humano, el análisis organizacional, el perfilamiento de los cargos, la aplicación de los cuestionarios de la batería en el mes de septiembre, y la realización del diagnóstico respectivo, cuyo informe fue generado en el mes de noviembre.

Dichas actividades, permitieron realizar la propuesta de plan de intervención (objeto del presente trabajo), en el que se tuvo en cuenta los factores protectores y de riesgo identificados (Tales como las relaciones sociales en el trabajo, demandas de carga mental, demandas cuantitativas, retroalimentación del desempeño, capacitación, entre otras), con el fin de implementar estrategias con objetivos claros, establecer lineamientos de gestión efectivos, asignar roles y responsabilidades, que permitan el monitoreo de los procesos, y así garantizar el funcionamiento y la sostenibilidad en el tiempo de las acciones.

De esta manera se motivó a la gestión del cambio, a promover los factores protectores, a controlar o eliminar los factores de riesgo, y a fortalecer las capacidades de afrontamiento de los trabajadores.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La promoción de la Salud, no concierne exclusivamente al sector sanitario, la Seguridad y Salud debe ser mirada de manera más amplia, no solo desde el aspecto laboral, sino comprendiendo a los trabajadores como seres bio – psico- sociales que pertenecen a la naturaleza, tienen conciencia de su existencia, e interactúan con otros.

Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social, un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, de satisfacer sus necesidades y de cambiar o adaptarse al medio ambiente. "La salud se percibe pues, no como el objetivo, sino como la fuente de riqueza de la vida cotidiana" (2).

Es por esto que el trabajo, no se pude desligar de la condición de humanidad que tienen los trabajadores, entendiendo que, aunque han sido contratados para el cumplimiento de una función específica, tienen sueños y necesidades por satisfacer, no solo materiales y físicas, sino también sociales y emocionales, pues del conocimiento y manejo que posea de estas últimas, podrá enfrentará el mundo con herramientas que le permitan sortear las situaciones que se le presenten en la vida laboral y cotidiana, posibilitando así, la adquisición de estilos de vida saludables que se vean reflejados en bienestar físico, social y emocional, impactando el desempeño en el ámbito laboral.

El ritmo de vida actual, plantea nuevos desafíos al aumentar la competitividad, llevando al hombre a una carrera contra sí mismo, al exigirse cada vez más, lo cual acarrea, riesgos en el bienestar físico y mental, y es así como en las empresas y ambientes laborales en general, se ha visto la necesidad de volcar la mirada en la evaluación, identificación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores, pues si bien, siempre han existido, ha sido justamente el ritmo acelerado de vida y las crecientes exigencias del entorno, quien los ha potenciado.

En la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo (septiembre de 1984), en la sede de la OIT en Ginebra, se revisó el tema de la "Identificación y control de los

factores psicosociales nocivos en el trabajo", y definieron que los factores psicosociales en el trabajo consisten en "Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo" (3).

Desde esta perspectiva, las condiciones organizacionales pueden ser muy amplias, y cuando son correctas, el resultado lleva a la satisfacción laboral, motivación, mayor productividad y bienestar laboral del trabajador; Cuando son inadecuadas, conducen al agotamiento, estrés, enfermedad y presencia de accidentes. Las condiciones organizacionales y los factores psicosociales pueden ser tanto positivos, como negativos.

En 1998, en la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se desarrolló un marco teórico con respecto a los riesgos psicosociales específicos, clasificándolos en cuatro tendencias surgidas de la organización actual del mercado del trabajo: 1) La inseguridad laboral, 2) El conflicto trabajo-familia, 3) El trabajo emocional 4) La intensificación y flexibilidad de la tarea. Todos ellos, resultado de la situación política, social y económica de la globalización actual" (4).

En la legislación colombiana, con respecto a la seguridad y salud de los trabajadores, se trabaja en torno a la prevención de los riesgos que tengan el potencial de causar accidentes o enfermedades, garantizando que existan condiciones que les permitan de una manera segura realizar su trabajo.

Es así como en el decreto 614 de 1984, artículo 2 literal C, se consideraron los factores psicosociales como objeto de intervención, al estipular que se debe "Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo" (5).

En el año 2007, se realizó la Primera encuesta sobre Condiciones de Salud y Trabajo identificando que existe una alta prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial, pues los trabajadores encuestados, manifestaron sentir estrés ocupacional en índices del 20% al 33%,

y una existencia de acoso laboral entre el 03% y el 06%, relacionando también a los factores de riesgo psicosocial con la ocurrencia de accidentes de trabajo, lo cual prendió las alarmas al identificar este riesgo, como uno de los causantes de problemas laborales, entre ellos, el rendimiento reducido, un mayor ausentismo, una menor motivación, insatisfacción, falta de compromiso, rotación del personal, enfermedad cardiovascular, depresión, ansiedad, agotamiento, trastornos músculo esqueléticos, abuso de sustancias psicoactivas, dietas poco saludables, insuficiente actividad física, trastornos del sueño y suicidio, entre otros (6).

Posteriormente, en el año 2013, el Ministerio del Trabajo, en Convenio con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social – OISS, realizó la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo, la cual arrojó en los resultados que siguen identificándose como prioritarios la presencia de los riesgos biomecánicos y psicosociales (Atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos), llamando la atención el reporte por acoso laboral con un 9.4% de todos los niveles (del jefe inmediato 5%, y del compañero de trabajo o subalterno 4.4%) (7).

Para el año 2008 con la Resolución 2646, se establecieron las disposiciones y responsabilidades para "La identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional" (8)

En la actualidad, las empresas suelen focalizarse más en el diagnóstico, que, en la intervención, cayendo en ocasiones en el error de intervenir la consecuencia de la exposición, y no las causas; Por lo tanto, la intervención no es una preventiva, sino correctiva (al intentar disminuir la sintomatología), lo cual no permite hacer visibles resultados benéficos para los trabajadores y por ende, para la organización.

Tal es el caso de la Empresa Automotriz de la ciudad de Manizales, en la cual se realizó la primera valoración del riesgo psicosocial en el año 2015, sin implementación de un plan de intervención, que contribuyera a gestionar los riesgos psicosociales detectados. Sin embargo, por parte de la organización existe la intención y compromiso de la gerencia, de realizar y apoyar, las acciones pertinentes por implementar, con el fin de lograr una intervención efectiva, reducir los

riesgos y efectos, aumentando el bienestar laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo intervenir los factores asociados al riesgo psicosocial en la Empresa Automotriz de la ciudad de Manizales, de acuerdo al diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial?

2. JUSTIFICACIÓN

La forma como está concebida la sociedad centrándose en la productividad y el consumismo, han llevado a que, con el paso de los años, los trabajadores estén expuestos a una serie de riesgos en sus sitios de trabajo, que acarrean problemas significativos para su bienestar físico y emocional (tales como la ansiedad, agresividad, aburrimiento, problemas de concentración, monotonía, depresión, irritabilidad, insatisfacción, alteraciones de la presión sanguínea, alteraciones del ritmo cardiaco, entre otras) conllevando también a la insatisfacción y bajo rendimiento laboral.

En la primera década del siglo XXI, se inició la conceptualización y documentación de los factores psicosociales, definiéndolos como un conjunto de interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, las cuales, en conjunto, puede influir en la salud, el rendimiento y satisfacción con el trabajo (9).

En 1990, el estrés del trabajo, se convirtió en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa, donde se encontró que el 13 % del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life (importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo), correspondían a trastornos en los que existía una relación con el estrés del trabajo.

La agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en el año de 2003, identificó después de los dolores de espalda, al estrés, como el segundo problema de salud laboral, relacionado con el trabajo en la Unión Europea, afectando a casi uno de cada tres trabajadores (10).

Por otra parte, un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance, comprobó que la incapacidad psicológica debida a “estrés mental progresivo” en el trabajo, había llegado a representar el 11 % del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Councilon Compensation Insurance 1985) (11).

Si bien en la actualidad, los riesgos psicosociales se han visualizado como factores que, de no ser gestionados, pueden llevar a los trabajadores a un desequilibrio físico y emocional afectando a la organización, el abordaje de estos se ha estancado en la identificación, encontrando falencias en el establecimiento de intervenciones eficaces, que tengan su respectivo seguimiento.

Se hace necesario entonces, la implementación de acciones, que más allá de cumplir con obligaciones legales, se encaminen al bienestar de los trabajadores, creando una cultura del autocuidado y prevención, involucrando a los trabajadores como actores fundamentales, que deben empoderarse de su cuidado, comprendiendo que son los primeros responsables de su Seguridad y Salud en el trabajo.

Aunado a lo anterior, la participación activa de los trabajadores en los comités de las empresas y el conocimiento de los riesgos y condiciones a los que están expuestos, se hacen necesarios, para lograr disminuir los actos inseguros, y sus consecuencias (accidentes, y enfermedades laborales); Bien lo dice el Ministerio de Trabajo “El mejor empleador es el que invierte en prevención y el mejor trabajador es el que siempre se cuida en su labor” (12).

Toda organización tiene factores psicosociales, y cuando éstos, son disfuncionales, provocando respuestas de inadaptación, tensión, y respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo, o de estrés laboral. (13). Desde este enfoque, se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores (14).

Si bien es cierto que la exposición a estos riesgos, no se pueden evitar, ya que constantemente está expuestos a estresores, es importante que los trabajadores puedan contar, con herramientas para afrontarlos, por lo cual, mediante la implementación del plan de intervención se espera contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las competencias indispensables para ello, tales como: Trabajo en equipo, comunicación efectiva, liderazgo personal, innovación, compromiso, motivación y la adaptación a los cambios; Pues en ocasiones, la adquisición de hábitos

inadecuados, aleja al trabajador de poder resolver los retos del día a día de manera efectiva, por eso cobra vital importancia el tema de formación en competencias y habilidades blandas.

En concordancia con lo anterior, el plan de intervención para la empresa Automotriz de Manizales pretende trabajar los hallazgos encontrados en el diagnóstico de riesgo psicosocial realizado en el 2017, siendo la organización quien, con la puesta en marcha del plan, logre gestionarlos asertiva y preventivamente, beneficiando a los trabajadores en los diferentes aspectos de su vida intra y extra laboral, lo cual redundará en mejorar las condiciones de salud de y la productividad de la organización.

En el comparativo de las encuestas realizadas en la empresa Automotriz en los años 2016 y 2017, se evidencia un incremento del 1,6 en los factores de riesgo intralaborales (Características del trabajo y la forma como está organizada la realización del mismo, las cuales influyen en la salud y bienestar) y extralaborales (Contexto familiar y social, condiciones del lugar de vivienda y nivel económico, que tienen el poder potencial de influir en la salud física y mental de los trabajadores):

Comparativo diagnóstico Riesgo Psicosocial 2016-2017

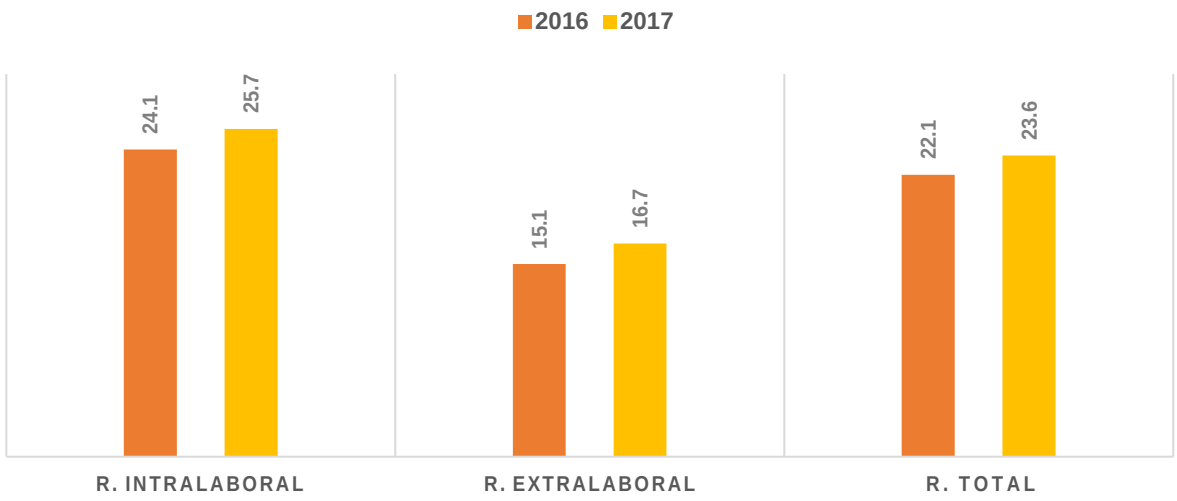

Ilustración 1. Comparativo diagnóstico Riesgo Psicosocial 2016-2017

Fuente: Empresa Automotriz

De ahí la importancia, de contar con un plan de intervención que permita aumentar el bienestar de los trabajadores mediante un proceso estructurado que capture, analice y almacene la información relacionada con los riesgos psicosociales, diagnosticando e interviniendo los que requieran algún tipo de control, mediante la definición de objetivos, el establecimiento de lineamientos de gestión, la asignación de roles y responsabilidades, la ejecución de las actividades propuestas, el monitoreo permanente, y la destinación de los recursos necesarios, que garanticen el desarrollo del plan.

De igual manera, el impacto positivo que se espera con el establecimiento de dicho plan de intervención es el de propiciar estrategias de prevención, centradas en la intervención en las causas, estresores y reguladores, y no en las consecuencias, a fin de lograr efectos a mediano y largo plazo, que beneficien al individuo y al colectivo.

3. OBJETIVOS

3. 1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el plan de intervención para el fortalecimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo según el diagnóstico de factores de riesgo psicosociales en una empresa automotriz de la ciudad de Manizales.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora.
- ✓ Identificar los factores protectores y de riesgo mediante el diagnóstico de los riesgos psicosociales en la empresa.
- ✓ Priorizar las variables a intervenir.
- ✓ Realizar el plan de intervención respectivo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Realizar un abordaje de los factores de riesgo psicosocial en la actualidad, no reviste mayor complejidad, ya que, con diversas investigaciones y estudios al respecto, se ha logrado tener suficiente material para definirlo, y comprender qué son los factores de riesgo, cómo afectan la salud física y emocional de los trabajadores y cuáles son las consecuencias para las empresas.

En 1974, la Asamblea Mundial de la Salud, hace un llamado para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores; Y, es en el año 1984, donde el Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, documenta los Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (3).

Otro de los documentos importantes que abordo inicialmente este concepto, fue la obra: "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud", editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper en el año 1988; Destacándose en este, el concepto el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: Positivos o negativos (15).

Estas documentaciones, conceptualizaron el tema vinculándolo a los efectos sobre el trabajador, su salud y las consecuencias para las organizaciones, hablando de las condiciones que conducen al estrés en el trabajo, comprendiendo que no son solo las que están ligadas en el ámbito laboral tales como el clima o cultura de la organización, y las funciones laborales, sino que también implican las relaciones interpersonales, y el entorno existente fuera de la organización, como son las relaciones sociales, familiares y aspectos individuales como las actitudes y la personalidad.
Los factores psicosociales, cobran especial importancia, por cuanto estudios acerca del estrés y sus secuelas, han mostrado el crecimiento de las afecciones de salud en la población trabajadora, en la que la exposición a condiciones laborales deteriorantes, o desfavorables, alcanzan cifras que pueden catalogarse como un problema emergente de la Salud pública.

La atención y la prevención de los efectos adversos del estrés laboral, requieren de la comprensión y abordaje bajo un modelo sistémico, que permita integrar no solo la red de factores causales, sino los impactos a nivel individual y colectivo.

La investigación en materia de factores psicosociales, admite el acercamiento a un conjunto de modelos diversos en enfoques, que buscan tratar las situaciones del hombre como ser integral, e inmerso en una realidad histórica, determinada por las condiciones sociales y los medios de producción. Cabe, sin embargo, afirmar que "Se encuentran mayores desarrollos en modelos de aproximación al estrés que en concepciones mismas de los factores psicosociales" (16).

En España, un documento que logra abordar el tema de intervención psicosocial, es el libro "Experiencias en Intervención Psicosocial, más allá de la evaluación del riesgo" del año 2009, donde el ámbito psicosocial presenta escasa actividad preventiva, sin embargo, las empresas que le han apostado a realizar una intervención están en aumento, y logran evidenciar mejoras no solo en términos de productividad, clima laboral, y satisfacción con el trabajo, sino en el sentido de mejores prácticas de autocuidado, disminución de la presencia de enfermedades, incapacidades, rotación del personal, entre otros (17).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo editó dicho documento, con el ánimo de mostrar casos reales de empresas españolas que le han apostado a intervenir los riesgos psicosociales laborales y sus logros alcanzados; Dicha recopilación, con el fin de difundir las acciones realizadas, y motivar a las demás empresas, a pasar del diagnóstico a la intervención, no solo en España sino en Europa, y el resto de países, con el fin de que tengan instrumentos e insumos de referencia, para abordar este tema y llevar a cabo estrategias y actividades, que promuevan los factores protectores, y controlen o eliminen los factores de riesgo psicosocial.

A continuación, se mencionan cada una de las experiencias prácticas:

1. Implantación de círculos de prevención en una empresa de elaboración de cavas.
2. Intervención psicosocial mediante proceso de mediación en conflicto multipartes.
3. Acuerdo sobre prevención y solución de quejas en materia de acoso en una universidad.
4. Aplicación del modelo RED en el proceso de investigación-acción en una esmaltera.
5. Programa integral de prevención de riesgos psicosociales en un centro sanitario.
6. Prevención y tratamiento de las drogodependencias en la empresa.
7. Actuación preventiva en un centro público de educación infantil y primaria.
8. Protocolo de adaptación de puesto de trabajo en una Administración de Justicia.
9. Un ejemplo de cambio organizativo en una empresa de transporte público.

En la clasificación de cada uno de los anteriores casos, analizaron si la estrategia de intervención era preventiva o terapéutica, desde la organización o desde el individuo, y dentro de las conclusiones, se destacaron las acciones de intervención primaria, preventiva y proactiva, como por ejemplo, el rediseño de tareas, la reducción de cargas, el desarrollo de habilidades en gestión de conflictos, y el mejoramiento de la comunicación; Seguidas de las acciones de intervención secundaria, con terapias cognitivas conductuales y formación para el coping; Y por último, las acciones de intervención terciaria, con sistemas de compensación, terapia ocupacional, intervención médica frente al estrés, y programas para retorno al trabajo.

En Colombia desde 1984, se consideraron los factores psicosociales como objetos de intervención, mediante el decreto 614, y en el año 2008, se reglamentó la resolución 2646, con la cual se manifiesta la obligatoriedad de intervenir los riesgos psicosociales mediante la aplicación de las baterías de riesgo psicosocial, sin dejar a un lado, otras fuentes de diagnóstico, tales como la matriz de identificación de peligros, los informes de quejas, las estadísticas de ausentismo, y accidentalidad, los indicadores de productividad, las actas del comité de convivencia laboral, entre otros, que permiten tener información completa, para una valoración integral y objetiva.

En el Decreto 1443 de 2014, Sección 1, se mencionan los agentes etiológicos/factores de riesgo ocupacional, para la prevención de las enfermedades laborales, dentro de los cuales, están los factores de riesgo psicosocial, los cuales pueden provocar enfermedad por reacción a estrés grave; y en la sección II Parte B, trata las enfermedades clasificadas por grupos o categorías, dentro de las cuales en el grupo IV, están los trastornos mentales y del comportamiento, que producen el estrés, causado por:

a) La gestión organizacional (Deficiencias en la administración del recurso humano).

b) Las características de la organización del trabajo (Deficiencias en la comunicación, tecnología, organización del trabajo, y demandas cualitativas - cuantitativas de la labor).

c) Características del grupo social de trabajo (Deficiencias en el clima de relaciones, cohesión, trabajo en equipo, acoso psicológico).

d) Condiciones de la tarea: Demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad); el contenido de la tarea definido a través del nivel de responsabilidad directo, demandas emocionales (atención de clientes), sistemas de control, y definición de roles.

e) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, que implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: (Deficiencia en aspectos, químicos, biológicos, de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales (18).

Adicionalmente, también se cuenta con una serie de guías técnicas propuestas por el Ministerio del Trabajo, que hacen un aporte vital para la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales, logrando que el abordaje de los mismos, no se queden en la parte diagnóstica, sino que se planteen planes y programas que permitan prevenir y mejorar las condiciones de las organizaciones.

Con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la identificación y atención de los factores psicosociales en el trabajo, se ha logrado también que en las Políticas Públicas, se incluyan los factores psicosociales del trabajo de manera explícita, con la construcción y validación de un modelo de estudio de los factores psicosociales y sus efectos, la unificación de definiciones para el país y la definición de los criterios de valoración, según el grado de exposición.

Por otra parte, también se han desarrollado Protocolos para la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés, al igual que el Plan de Acción Mundial Sobre la Salud de los Trabajadores 2008-2017 (OMS), el Plan de Acción Integral Sobre la Salud Mental 2013-2020 (OMS), Entornos Laborales Saludables – Fundamentos y modelos de la OMS 2010 acatando políticas y ratificando convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Decisión 284 de 2004, la Resolución 957 de 2005 de la Comunidad Andina, el Convenio C 161 de 1985 referente a los servicios de salud en el trabajo RATIF 2001, el Convenio C 111 sobre la discriminación RATIF en 1969, además, se han realizado la Primera y Segunda encuesta nacional de Condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en los años 2007 y 2013 respectivamente.

En la Primera Encuesta, los empleadores reportaron que los factores de riesgo relacionados con las condiciones ergonómicas, fueron los agentes más frecuentemente reportados en los centros de trabajo evaluados, seguidos por los agentes psicosociales relacionados con la atención de público y trabajo monótono. Estos factores de riesgo, se reportaron como presentes en más de la mitad de los centros de trabajo entrevistados, mientras que el acoso laboral, se reportó en proporciones del 3% de subalternos a superiores y el 6% de acoso por parte de superiores (6).

En la Segunda Encuesta, aunque siguieron identificándose como prioritarios la presencia de los riesgos biomecánicos y psicosociales, se invirtió el orden, identificando entre los 7 primeros: Atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos. Por otra parte, el reporte por acoso laboral tuvo un 9.4%, siendo del jefe inmediato el 5%, y por del compañero de trabajo y del subalterno el 4.4% (7).

También se encontró que los trastornos mentales incrementaron el 43% entre los años 2009 y 2012, y principalmente, fueron derivados de diagnósticos de ansiedad y depresión; Mientras que el estrés laboral tuvo poca representatividad; El cual se aclara no es una enfermedad, sino una consecuencia.

Muchos de los diagnósticos encontrados, fueron secundarios a diagnósticos de base, generalmente los de tipo osteomuscular o derivados de accidentes de trabajo, debido a las limitaciones que genera para el desempeño en las actividades básicas de la vida diaria, y que, por ende, conllevan a tener restricciones en la participación en los diferentes roles, acarreando Trastornos adaptativos y del comportamiento" (7).

En la Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional, en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional publicada en el año 2011, se plantea que los "Factores de riesgo de carga física y psicosocial, provienen de condiciones de trabajo tales como el proceso, la organización, el contenido y el medio ambiente de trabajo, las cuales en interacción con características del individuo y con aspectos extralaborales, determinan condiciones de salud y producen efectos a nivel del bienestar del trabajador y de la productividad de la empresa". Adicionalmente, clasifica los agentes de riesgo de carga física y psicosociales de la siguiente manera: (19).

AGENTES DE RIESGO DE CARGA FÍSICA Y PSICOSOCIALES

Agentes de riesgo	División	Subdivisión
Carga física	Carga estática	Posturas inadecuadas
	Carga dinámica	Inadecuada aplicación de fuerzas
		Inadecuada movilización de cargas
		Movimientos repetitivos
	Inadecuado diseño del puesto de trabajo	Planos de trabajo inadecuados
		Espacios de trabajo inadecuados
Clima laboral	Relaciones, cohesión, calidad de interacciones no efectiva. No hay trabajao en equipo	
Condiciones de la tarea	Carga mental	Demandas altas de carga mental, contenido de la tarea
	Demandas emocionales	
	Inespecificidad de los sistemas de control y de definición de roles	
Organización del trabajo	Tecnología no avanzada	
	Forma de comunicación no efectiva	
	Sobrecarga cuantitativa (elevada cantidad)	
	Sobrecarga cualitativa (elevada dificultad)	
	Imposibilidad de variar la forma o el tiempo de trabajo	
Organización horaria	Jornada laboral que sobrepasa 8 horas diarias y 48 semanales	
	Ausencia de pausas y/o descansos durante la jornada	
	Existencia de turnos/rotaciones/trabajo nocturno	
	Horas extras frecuentes	
Gestión personal	Inestabilidad laboral	
	Ausencia de programas de capacitación y/o promoción	
	Ausencia de selección, inducción y entrenamiento con enfoque de salud ocupacional	
	Ausencia de programas de bienestar social	
	Estilo de mandos rígidos, sin estrategias de manejo de cambios	
	Modalidades de pago y formas de contratación ambiguas	
Interfase persona-tarea	Diferencias entre el perfil de la persona y de la tarea	
Otras no clasificadas		

Tabla 1. Agentes de Riesgo de Carga Física y Psicosociales
Fuente: Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional

Por otro lado, uno de los grandes avances en el país en materia de desarrollo técnico para la atención de los factores psicosociales, es el de poder contar con una batería de instrumentos para

la evaluación de factores del riesgo psicosocial, y con un Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo 2013-2021.

En este último, se incluyeron las “Acciones para promover la salud mental en ámbitos laborales”, las cuales fomentan la transversalidad de la Seguridad y la Salud en el trabajo, en el conjunto de políticas públicas, el fortalecimiento de la promoción de la Seguridad, de la Salud de los trabajadores, la prevención de los riesgos laborales, y de la optimización y garantía del reconocimiento de las prestaciones al trabajador en el Sistema General de Riesgos Laborales, con lo que se pretende la promoción de la participación de los trabajadores y de las empresas para la gestión de controles efectivos con el fin de generar ambientes de trabajos saludables, cultura de prevención y reducir la siniestralidad (20).

En cuanto al riesgo psicosocial, el Ministerio de Trabajo realizó los Protocolos de intervención de Factores Psicosociales y sus efectos en población trabajadora 2015-2016, en el cual se hizo una revisión y análisis de la información nacional e internacional, y se construyeron Protocolos generales de intervención de factores y sus efectos, y Protocolos específicos, de acuerdo a los diversos sectores económicos (21). De los mismos, se derivaron como premisas fundamentales:

- ✓ Énfasis en la promoción de la salud y fomento de políticas organizacionales centradas en el bienestar, y la Salud intra y extralaboral.
- ✓ Prevención mediante la transformación de las causas de la enfermedad y de los efectos adversos en el trabajo.
- ✓ Comunicación y participación de las partes interesadas.
- ✓ Respeto ético y manejo confidencial.
- ✓ Sinergia y continuidad de esfuerzos institucionales e interdisciplinares.
- ✓ Factibilidad de la intervención según la realidad organizacional.
- ✓ Acciones de intervención integradas a los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.
- ✓ Perspectiva histórica de intervención.
- ✓ Definición de roles, responsabilidades y alcances de la prevención.
- ✓ Diseño y seguimiento sistemático de los avances para emprender acciones de mejora.

Estos protocolos, al igual que la Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional, se convierten entonces en un insumo de consulta fundamental, para el planteamiento de intervenciones de los factores de riesgo psicosocial, con una buena estructura, proceso y resultados.

4.2 MARCO INSTITUCIONAL

4.2.1 INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA (a solicitud de la empresa se oculta alguna información)

RAZÓN SOCIAL xxxxxxxxx

NOMBRE DE LA EMPRESA: xxxxxxxxx

NIT: xxxxxxxxx

REPRESENTANTE LEGAL: xxxxxxxxx

UBICACIÓN: Manizales y la Dorada Caldas

DIRECCIÓN: xxxxxxxxx

CLASE DE RIESGO: Administrativo 1 (0,522%), Ventas 2 (1,044%), Taller 3 (2,436%)

ACTUAL A.R.L: Colmena Vida y Riesgos Laborales

4.2.2 OBJETO SOCIAL Y ECONÓMICO

La empresa Automotriz, tiene por objeto social ocuparse de las siguientes actividades: La comercialización de vehículos automotores nuevos y usados, el mantenimiento y reparación de vehículos automotores, y la comercialización de piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores.

El objeto económico de la empresa es participar en el ciclo social como actor importante dentro de la industria, generando empleo, sostenibilidad hacia sus socios con una retribución en utilidades, y una sostenibilidad en el entorno, permitiendo que los diferentes actores (familia,

gobierno, instituciones) se favorezcan del ciclo de negocio, la economía del sector es motor de desarrollo en la región.

4.2.3 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

4.2.3.1 Misión: Somos una empresa de prestigio, comercializadora de vehículos y partes para los mismos. Permanecemos atentos a las expectativas de nuestros clientes, así como al continuo bienestar de nuestros colaboradores y a una retribución equitativa para nuestros accionistas.

4.2.3.2 Visión: Nuestra empresa espera conseguir el liderazgo en el Eje Cafetero mediante un proceso de mejoramiento continuo de la calidad. Para nuestros trabajadores seremos una excelente vía de crecimiento y mejora en la calidad de vida.

4.2.4 POLÍTICA DE CALIDAD:

Ofrecer atención personalizada y asesoría profesional que garantice conocer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, para entregarles productos y servicios con valor agregado y alta confiabilidad. Mantener comunicación permanente con los clientes, que nos comprometa a trabajar por su satisfacción total y a mejorar continuamente.

4.2.4.1 VALORES INSTITUCIONALES

Responsabilidad:

- ✓ Asume lo que le corresponde y sabe lo que es necesario.
- ✓ Lleva a cabo su trabajo cooperando a la vez con el trabajo de los demás.
- ✓ Administra adecuadamente el tiempo durante la jornada laboral para dar óptimo cumplimiento a sus deberes.
- ✓ Equilibra las prioridades de trabajo y las de la vida privada para que ni las unas ni las otras queden desatendidas.

Honradez

- ✓ Desempeña adecuadamente su rol laboral como parte de un equipo.
- ✓ Hace uso adecuado de los recursos que le son asignados.
- ✓ Actúa con transparencia y asertividad.
- ✓ Obra con decisión y equidad cuando trata con sus colaboradores dentro de una relación no jerárquica.
- ✓ Tiene una idea exacta de sus puntos fuertes y debilidades, y está dispuesto a mejorar respecto a éstas últimas.

Lealtad

- ✓ Comprende a los demás y es capaz de conseguir su cooperación
- ✓ Da pruebas de un interés sincero por los demás y de sensibilidad ante las necesidades de sus colaboradores.
- ✓ Conoce, respeta y fortalece las normas y políticas de la Empresa.
- ✓ Hace uso adecuado de la información de la empresa garantizando su confidencialidad.
- ✓ Detecta debilidades en la Empresa como razón de mejoramiento.

Compromiso

- ✓ Persevera y se concreta ante las dificultades.
- ✓ Clarifica metas, roles y tareas por hacer.
- ✓ Sugiere cambios o mejoras en los procesos actuales.
- ✓ Cumple a cabalidad sus funciones orientándolas al cumplimiento de las Políticas de la empresa.
- ✓ Orienta su desempeño en el cargo al mejoramiento continuo del mismo y de la empresa en general. (información proporcionada por la empresa).

4.2.5 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

La empresa Automotriz, se dedica a la comercialización de vehículos automotores nuevos y usados; mantenimiento y reparación de vehículos automotores; comercialización de piezas

(autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores en la ciudad de Manizales en donde cuenta con cuatro sedes: En la sede principal, se encuentra la comercialización de vehículos nuevos, en la segunda sede se centra en el mantenimiento y reparación de los vehículos nuevos y usados, además de la comercialización de autopartes y accesorios en el almacén de repuestos, en la tercera sede se encuentra la comercialización de vehículos usados, y la cuarta sede se encuentra dedicada al mantenimiento y reparación de los vehículos nuevos y usados de mecánica rápida, y comercialización de vehículos nuevos.

4.2.6 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MERCADO

Colombia, tiene un parque automotor cercano a los 5 millones de vehículos, donde 3 millones son automóviles. El principal factor de expansión del mercado automotriz, está dado por su baja tasa de motorización (100 vehículos/1000 habitantes: Por cada 1.000 habitantes, 100 tiene vehículo); La cual podría incrementarse, si se realizara una mayor inversión en la infraestructura de transporte.

Es importante resaltar que el sector automotriz tiene un rol significativo dentro de la economía del país, creando fuentes de empleo en los procesos de comercialización, reparación y mantenimiento, generando ingresos fiscales para el estado, por la vía de aranceles e impuestos e involucrando otras actividades como son los seguros de vehículos, servicios financieros, consumo de combustible, entre otras.

4.2.7 HORARIOS DE TRABAJO

Área Administrativa: lunes a viernes de 7:30 am a 12 pm y de 1:30 pm a 6:30 pm.

Área Postventa: lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Comercial: lunes a viernes de 8:00 am a 12:pm y de 1:30 pm a 6:30 pm y sábado de 9:00 am a 12:00 pm.

4.3 MARCO TEÓRICO

Los factores de riesgo psicosocial, comprenden las condiciones intralaborales, y las extralaborales o externas a la organización, y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.
Dichas situaciones, pueden ser valoradas, a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, propuesta por el Ministerio de la Protección Social. A continuación, se describen las principales características de estas condiciones:

4.3.1 CONDICIONES INTRALABORALES

Son las características del trabajo y de su organización, que influyen en la salud y bienestar del trabajador. El modelo en el que se basa la batería de riesgo psicosocial, identifica cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones las cuales explican las condiciones intralaborales que se deben evaluar. Dichas dimensiones, actúan como posibles fuentes de riesgo, y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios son: Las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

Las demandas del trabajo son las exigencias que el trabajo impone al individuo (cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo). El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador de influir, tomar decisiones, tener iniciativa, autonomía, la claridad de rol y la capacitación para el desempeño de sus labores. El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es la relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y trabajadores, abarcando aspectos como la posibilidad de contactos, las características y aspectos funcionales de las interacciones

(retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social), y los aspectos emocionales, como la cohesión.

La recompensa es la retribución a cambio de sus esfuerzos laborales, bien sea financiera (compensación económica), de estima (reconocimiento social y trato justo), de promoción y seguridad en el trabajo, de educación, satisfacción y de identificación con el trabajo y con la organización (22).

Los anteriores dominios están compuestos por las siguientes dimensiones:

4.3.1.1 DEMANDAS DEL TRABAJO

- ✓ Demandas cuantitativas
- ✓ Demandas de carga mental
- ✓ Demandas emocionales
- ✓ Exigencias de responsabilidad del cargo
- ✓ Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- ✓ Demandas de la jornada de trabajo
- ✓ Consistencia del rol
- ✓ Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

4.3.1.2 CONTROL

- ✓ Control y autonomía sobre el trabajo
- ✓ Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
- ✓ Participación y manejo del cambio
- ✓ Claridad de rol
- ✓ Capacitación

4.3.1.3 LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO:

- ✓ Características del liderazgo
- ✓ Relaciones sociales en el trabajo
- ✓ Retroalimentación del desempeño

- ✓ Relación con los colaboradores (subordinados)

4.3.1.4 RECOMPENSA

- ✓ Reconocimiento y compensación
- ✓ Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

4.3.2 CONDICIONES EXTRALABORALES

Son los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, y abarca las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Las dimensiones que se evalúan son:

- ✓ Tiempo fuera del trabajo
- ✓ Relaciones familiares
- ✓ Comunicación y relaciones interpersonales
- ✓ Situación económica del grupo familiar
- ✓ Características de la vivienda y de su entorno
- ✓ Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- ✓ Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda

En la actualidad, cada vez adquiere mayor fuerza en el contexto organizacional, el concepto de calidad de vida, partiendo de la concepción de la integralidad existente entre el individuo y su entorno extra e intralaboral.

La OMS (1995) enfatiza en la percepción que el individuo posee sobre el entorno en el que transcurre su existencia y en el que trabaja, en el marco de su cultura, valores y normas, y la relación que estas guardan con sus expectativas individuales. El entorno es por tanto un concepto extendido que incluye el componente ambiental, la familia y otros grupos sociales, así como las condiciones de empleo y de trabajo (23).

Integrar los conceptos de calidad de vida, y de ambientes de trabajo saludables, ha permitido a los directivos de las empresas visualizar los beneficios de las acciones que propenden por el bienestar, ya que contribuyen a disminuir los índices de rotación, ausentismo y accidentalidad, logrando mejores resultados, al contar con trabajadores motivados, y con un mayor grado de realización personal y profesional. Esta visión, permite superar la clásica aproximación a los factores psicosociales desde un enfoque de "riesgo" y privilegia una visión positiva de prevención e intervención (23).

En el entorno organizativo del trabajo existen diferentes elementos, tales como el liderazgo, la estructura, las recompensas, las comunicaciones, etc., las cuales que hacen parte de los conceptos generales de clima y cultura organizativos. El clima, como lo menciona Rousseau en el año 1988, se asocia a la percepción de la práctica organizativa comunicada por las personas que trabajan en un lugar (24).

Es así como el trabajo, no debe convertirse en una tortura para los trabajadores, por el contrario, debe ser el que proporcione bienestar y satisfacción, al permitirle alcanzar las metan personales. Al hablar de calidad de vida en el trabajo, no se pueden desligar las condiciones laborales, ya que son estas las que interfieren en el bienestar físico, social y mental de los trabajadores; Es por esto que las organizaciones necesitan humanizar los sitios de trabajo, atendiendo las necesidades particulares de sus trabajadores, evitando que aparezcan patologías asociadas a las condiciones psicosociales tales como el estrés, siendo éste en los últimos tiempos, una de las principales causas de ausentismo y baja productividad en las empresas.

Técnicamente, la tensión (en inglés stress) es "Una fuerza que deforma los cuerpos". En biología y medicina, se utiliza el término para referirse al proceso corporal de adaptación a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. No son sólo las exposiciones físicas las que activan el proceso, sino también las mentales y sociales. Por ejemplo, en el caso de maltrato por parte de un superior, o en el sentimiento de incapacidad para realizar una labor asignada, hay un denominador común, que es la forma en que el cuerpo intenta adaptarse a la situación de tensión; Ese denominador común, especie de "reactivación" o "aceleración" es el estrés.

Siempre hay en el cuerpo un cierto nivel de estrés, el cual, aunado a las exigencias y cargas de trabajo, hace que se incremente, acarreando consecuencias no solo en lo particular, sino en el entorno laboral, y en la organización.

Los factores de riesgo psicosocial, son solo una parte del estrés laboral, por lo que es importante controlar ciertas condiciones de la organización que puede desencadenar respuestas estresoras en los trabajadores.

El estrés laboral, se debe abordar desde sus causas, que son las generadoras de los estresores (quienes tienen la capacidad de desencadenar la respuesta de estrés), también desde los reguladores, que son los que pueden aumentar el efecto del estresor, disminuirlo o mitigarlo, y desde los efectos, que son el resultado de la conjugación entre los estresores y reguladores.
Dentro de los efectos, se encuentra el aumento de la frecuencia cardiaca, la disminución del a temperatura, cefaleas, problemas de espalda, problemas osteomusculares y reducción de la capacidad cognitiva.
Es importante comprender que la intervención se debe hacer en los cuatro aspectos mencionados anteriormente, ya que al intervenir solo uno de ellos, los resultados no serán efectivos, ni se lograrán sostener en el tiempo; Por ejemplo, si se intervienen solo los efectos, la intervención se enfocaría en la consecuencia de la exposición, continuando las causas intactas, lo cual conllevará a perpetuar la fuente del riesgo.

Es común ver en las organizaciones, la planeación y ejecución de actividades de intervención, sobre temas como calidad de vida, hábitos de vida saludables, programas de recreación, deporte, y manejo de sintomatología de estrés, que si bien son actividades que contribuyen a gestionar los riesgos, no pueden ser lo único que se haga para intervenirlos.

Hay que pensar que la gestión del riesgo psicosocial es preventiva, más no interventiva, si al realizar la valoración del riesgo se identifican efectos, es innegable que hay que hacer una intervención para tratarlos, pero sin desconocer el fin fundamental que es la prevención, incorporando elementos protectores, o intentando reducir los elementos que están potenciando el efecto del estresor.

Se considera importante tener en cuenta los siguientes conceptos, en el contexto de desarrollo del presente trabajo:

- ✓ **CAUSAS:** Generan los estresores o factores de riesgo psicosocial laboral. Existen dos tipos de causas, una de ellas es la naturaleza del trabajo (cuando el trabajo se debe ejecutar de determinada forma, y no hay otra manera de hacerlo); y las definiciones administrativas, las cuales responden a preguntas como: Qué trabajo se va a hacer, quien lo va a hacer, cuándo, dónde, y cómo. Cada una de estas respuestas, tiene el potencial de afectar o generar los factores de riesgo psicosocial laboral.

- ✓ **ESTRESORES:** Desencadenan el estrés, o factor de estrés, y describen las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés. No todos los estresores son negativos, existen unos que son indicadores de riesgo, los cuales producen desequilibrio, irregularidad y tensión laboral (por ejemplo, las demandas de trabajo psicológicas, físicas, emocionales, medioambientales, de control sobre el trabajo, y el apoyo social) (25).

- ✓ **REGULADORES:** Pueden aumentar el efecto del estresor, disminuir o mitigar su efecto. Tienen variables genéticas, de afrontamiento, de relaciones familiares, de personalidad, de relaciones sociales y del medio ambiente. Las intervenciones que pretendan generar un efecto sobre estas variables, resultan ser complejas e inviables, ya que es intentar modificar rasgos arraigados como por ejemplo, la personalidad.

- ✓ **EFECTOS:** Afectan tanto a los trabajadores como a la organización, en el trabajador pueden desencadenar alteraciones psicosomáticas, las cuales se dan generalmente a largo plazo, y en la organización, se ven reflejadas en la baja productividad, ausentismo, alta rotación de personal, o el abandono de los cargos.

En relación con lo anterior, se hace necesario que los trabajadores desarrollen una serie de fortalezas que les permitan manejar asertivamente estas condiciones, con el fin de que no se vean afectados en su bienestar. Algunas de las herramientas para desarrollarlas son**:**

4.3.3 LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO: El afrontamiento fue definido por Edwards en el año 1988 como el "Esfuerzo por reducir los efectos negativos del estrés sobre el bienestar individual". El afrontamiento, al igual que el estrés en el trabajo, es un proceso complejo y dinámico. Se desencadena por la percepción de determinadas situaciones como peligrosas, perjudiciales o generadoras de ansiedad (por la experiencia de estrés).

Es una variable de diferenciación individual que modera la relación entre el estrés y los resultados del mismo. Los distintos estilos de afrontamiento, comprenden combinaciones caracteriológicas de pensamientos, creencias y comportamientos resultantes de la experiencia de estrés y pueden manifestarse independientemente del tipo de estresor (22).

4.3.3.1 LA AUTOESTIMA: La autoestima es el carácter favorable de la autoevaluación de las características individuales. Un bajo nivel de autoestima se ha considerado como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos (Beck 1967; Rosenberg 1965; Scherwitz, Berton y Leventhal 1978) (26).

Desde 1980, los investigadores han estudiado la función moderada de la autoestima en la relación entre los estresores en el trabajo y los resultados individuales (medidas que hacen a una persona más o menos vulnerable al estrés).

4.3.3.2 LA AUTONOMÍA Y EL CONTROL: La autonomía es el margen de discrecionalidad que tienen los trabajadores en cuanto a la forma de realizar su labor, y está asociada a la oportunidad que tiene el trabajador de diseñar el trabajo de tal manera que sea intrínsecamente motivador, satisfactorio y conducente al bienestar físico y mental.

Es una forma "especializada" del concepto general de control, el cual es la variable crítica de las condiciones que producen estrés psicosocial en el trabajo. Puede ejercerse control, por ejemplo, adoptando decisiones como personas individuales. Esas decisiones pueden referirse a las tareas que hay que realizar, el orden en que se pueden realizar, y a las normas y procesos que deben seguirse para su realización. El trabajador puede ejercer también cierto grado de control colectivo, a través de la actuación de sus representantes o de la acción social con sus compañeros de trabajo.

En cuanto a los ámbitos en que el control puede aplicarse, cabe mencionar el ritmo de trabajo, la cantidad y frecuencia de la interacción con otras personas, el entorno físico (Iluminación, ruido e intimidad), las fechas de las vacaciones, entre otros (9).

4.3.4. LAS COMPETENCIAS TRASVERSALES:

Comprenden diferentes tipos de competencias, entre ellas están: Las instrumentales (habilidades cognoscitivas, metodológicas, tecnológicas y de destrezas lingüísticas), las interpersonales (capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autocrítica, y la destreza social relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, y la expresión de compromiso social o ético), y las competencias sistémicas (capacidad de integración, planificación, mejoramiento y diseño de nuevos sistemas) (27).

Listado competencias más representativas:

1. Planificación y gestión del tiempo
2. Comunicación oral. Comunicación escrita
3. Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)
4. Gestión de la Información (búsqueda, selección e integración)
5. Resolución de problemas
6. Toma de decisiones
7. Razonamiento crítico
8. Trabajo en equipo
9. Habilidades en las relaciones interpersonales
10. Conciencia de los valores éticos.
11. Capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica
12. Aprendizaje autónomo
13. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones
14. Innovación y Creatividad
15. Iniciativa y espíritu emprendedor
16. Responsabilidad
17. Autoconfianza
18. Capacidad de análisis y síntesis

4.3.5 LAS COMPETENCIAS LABORALES: Son "la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo (Organización Internacional del Trabajo- OIT, Ducci, 1997).

Dichas capacidades, permiten a los trabajadores dar respuesta a las expectativas de productividad de una organización y desempeñar una misma función en diferentes contextos, con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer".

Las anteriores competencias o fortalezas, son necesarias trabajarlas en la cotidianidad de las empresas con el fin de prevenir, mitigar o eliminar, la presencia de los factores de riesgo psicosocial, derivados de los diversos elementos o aspectos propios de las tareas laborales, como son la carga mental, la organización del tiempo, el medio ambiente físico de trabajo, la delimitación y la claridad de las funciones del puesto de trabajo, la inestabilidad laboral, la implementación de nuevas tecnologías y las situaciones de acoso laboral, los cuales conllevan a que en algunas ocasiones el cuerpo reaccione, teniendo alteraciones tanto fisiológicas como psicológicas, presentándose accidentes, o enfermedades laborales que afectan no solo al individuo, sino al colectivo y empresa.

Es importante que los trabajadores mediante la sensibilización y participación de una cultura organizativa, logren comprender la importancia de mantener el bienestar físico y psicológico, para llegar a sentirse satisfechos, al tener un propósito definido en sus vidas, adquiriendo la confianza necesaria para poder desarrollar sus potencialidades a cabalidad, siendo efectivos en cada una de las áreas de su vida, viéndose reflejado todos estos aspectos, en un cuerpo y mente saludables (28).

Para efectos del presente trabajo, se incluyeron elementos como las competencias transversales, con las cuales se busca el aprendizaje eficaz de los trabajadores, partiendo de los saberes previos y el fortalecimiento de necesidades.

4.4 MARCO LEGAL

MARCO LEGAL – RIESGO PSICOSOCIAL				
NORMA NÚMERO Y AÑO	ARTÍCULO	PROCEDENCIA	LEGISLACIÓN	DESCRIPCIÓN
DECRETO 1072 DE 2015	Capítulo 7	Ministerio del Trabajo	Retoma el contenido del Decreto 4463 de 2011 y sienta criterios respecto de las acciones necesarias para promover el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres.	Referente a la equidad de género en el empleo de la violencia contra la mujer en el ámbito laboral. Las (ARL) deben llevar a cabo acciones de asesoría para el desarrollo de medidas preventivas, actividades de fomento de estilos de vida y trabajos saludables y teniendo en cuenta criterios para la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial.
DECRETO 1477 DE 2014	Sección 1 (Numeral 4) y Sección II parte B (Grupo IV)	Ministerio del Trabajo	Expide la Tabla de Enfermedades Laborales vigente.	Amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial.
LEY 1616 2013	Toda	Congreso De la Republica	Establece la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales.	Reitera la obligación de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
RESOLUCIÓN 1356 DE 2012	Toda	Ministerio del Trabajo	Precisa algunas condiciones del comité de convivencia laboral.	Define el número de trabajadores para su conformación, los requerimientos de los postulantes y la periodicidad de sus reuniones.
RESOLUCIÓN 0652 DE 2012	Toda	Ministerio del Trabajo	Establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia	Determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de medidas preventivas y

			laboral en entidades públicas y privadas.	correctivas del acoso laboral. En el artículo 12 establece que las "Administradoras de Riesgos Profesionales deben asesorar para el desarrollo de las mismas.
LEY 1562 DE 2012	Todo	Congreso de la República	Por medio de la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de "Salud Ocupacional".	Se describen unas definiciones relacionadas con el sistema General de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional, Programa de salud Ocupacional; Descripción de las actividades básicas de promoción y prevención programadas para los trabajadores.
DECRETO 4463 DE 2011			Reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008,	Establece los objetivos del Programa de Equidad Laboral con Enfoque Diferencial y de Género para las Mujeres y otras disposiciones.
CIRCULAR 38 DE 2010	Toda	Ministerio de la Protección Social	Espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas (SPA) en el trabajo.	En los lugares de trabajo anexos y conexos, se deben propiciar los espacios libres de humo, así como prevenir el consumo de sustancias psicoactivas en los trabajadores, por medio de los programas y medidas establecidos en la legislación vigente.
LA LEY 1257 DE 2008	Toda	Congreso de la República	Dicta principios para la sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres.	En el artículo 12 hace referencia a que tanto las ARL como los empleadores, deben adoptarán procedimientos adecuados y efectivos para hacer efectivo el derecho a la igualdad salarial de las mujeres, tramitar las quejas de acoso sexual y de otras formas de violencia.
RESOLUCIÓN	Todo	Ministerio de	Se establecen	Dar los parámetros que ayuden a

2646 DE 2008		Protección Social	disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación.	establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo.
RESOLUCIÓN 2646 DE 2008	Toda	Ministerio de Protección Social	Establece disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	En el artículo 4, se enfatiza en la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales, criterios a tener en cuenta para establecer las actividades de intervención.
LEY 1090 DE 2006	Toda	Ministerio de Protección Social	Reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, código deontológico y ético, responsabilidades, y principios de confidencialidad de la información recolectada en el ejercicio de esta disciplina.	Describe la actividad profesional de los psicólogos, responsabilidades, requisitos, derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones.
LEY 1109 DE 2006	Art 5	Congreso De la República	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio Marco de la OMS para el control del tabaco", hecho en Ginebra, el	Establece los principios básicos para el control del tabaquismo.

			veintiuno (21) de mayo.	
LA LEY 1010 DE 2006	Todo	Ministerio del Trabajo	Adopta medidas para Prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el trabajo.	Constituye un mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas, y protección de la salud mental de los trabajadores, a través de la armonía en las relaciones interpersonales del ambiente laboral.
RESOLUCIÓN 957 DE 2005 DE LA CAN	Todo	CAN- Comunidad Andina de Naciones- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Permite aplicar la Decisión 584 de 2004, y retoma de ésta, varios de los contenidos mencionados.
DECISIÓN 584 DE 2004	Art 11 y 26	CAN- Comunidad Andina de Naciones- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los Centros de trabajo para disminuir y eliminar los daños a la salud de trabajador, mediante la aplicación de las medidas de control y actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.
LEY 100 DE 1993	Art 249-256	Congreso de la República	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Determina el Sistema General de Riesgos Profesionales, invalidez por accidente de trabajo y Enfermedad Profesional, y pensión de sobreviviente.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991	Título I, Capítulo II, Art. 49; Capítulo III Art. 7882; Título XII, Capítulo IV, Art. 356-357. Artículo 1-76,	Colombia	Establece deberes de la persona y del ciudadano de acciones humanitarias en caso de situaciones de peligro y protección al medio.	Derechos fundamentales sobre el trabajo y salud del trabajador y de los deberes de la persona y del ciudadano. Derechos Sociales y Colectivos sobre el trabajo y salud, y mecanismos de protección. Establecer el plan de emergencia que incluye las acciones a realizar

	Art. 95 Numerales 2 y 8.			frente a las posibles emergencias causadas por los desastres naturales.
RESOLUCIÓN 1016 DE 1989	Art. 11 numeral 2 y 3 Art. 10 numeral 7.	Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y Salud	Reglamenta la Organización, Funcionamiento y forma de programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas en las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. Evaluar con la ayuda de la técnica de medición cualitativa y cuantitativa, la magnitud de los riesgos para determinar su real peligrosidad. Organizar e implementar un servicio oportuno y eficiente de primeros auxilios
CONVENIO C161 DE 1985	Toda	Organización Internacional de Trabajo.	Internacional.	Referente a los servicios de salud en el trabajo, para los que establecen funciones esencialmente preventivas, y de asesoramiento al empleador y los trabajadores acerca de conservar un medio ambiente de trabajo seguro, sano, y la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores de manera que favorezca una salud física y mental óptima.
CONVENIO OIT C- 155 DE 1981	Toda	Organización Internacional de Trabajo.	Internacional.	Sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo (Entrada en vigor: 11 agosto 1983). Adopción: Ginebra, 67ª reunión CIT (22 junio 1981) - Estatus: Instrumento actualizado (Convenios Técnicos).

LEY 9 DE 1979	Art. 84 literal a y g. Art. 93, 94, 112. Y toda la ley en general.	Congreso de la República	Normas para Prevenir, Conservar y Mejorar la Salud de los Individuos en sus ocupaciones	Todos los empleadores están obligados a: proporcionar un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud y realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud a que están expuestos los trabajadores y sobre los métodos de prevención y control. Todas las maquinarias, equipos y herramientas deberán ser diseñados, construidos, instalados, mantenidos y operados de manera que se eviten las posibles causas de accidente y enfermedad.
RESOLUCIÓN 2400 DE 1979	Art. 2 y Art, 392. Art 12, 14, 31, 28, 47, 94, 101, 170, 201 y 628.	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre Vivienda, Higiene y Seguridad en los establecimientos de trabajo.	Dar cumplimiento a las obligaciones que corresponden en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial. Cargas máximas de acuerdo con las aptitudes físicas (sexo) y se concederán intervalos de pausas.
CONVENIO C111 DE 1958. RATIFICADO EN COLOMBIA DESDE 1969.				Discute sobre la discriminación (empleo y ocupación). Establece que todo Estado se obliga a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, para eliminar cualquier tipo de discriminación.
DECRETO 2663 DE 1950	Art. 57 numerales 1 y 2	Presidencia de la República	Este decreto y otros complementarios establecen el Código Sustantivo del Trabajo.	Procurar a los trabajadores instrumentos de trabajo apropiados, y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales de forma que se garantice

				razonablemente la seguridad y la salud.

Tabla 2. Marco Legal.
Fuentes: http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad; https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx; http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm

4.5 MARCO CONCEPTUAL

Los factores de riesgo psicosocial son riesgos laborales reales, con características propias, algunas de ellas son: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Tienen repercusiones sobre otros riesgos como accidentes y enfermedades, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros elementos como las variables personales y contextuales amplias, 6) Son de difícil intervención (4).

Este tipo de características, dificultan su gestión y control. Adicionalmente, el aumento actual de los riesgos laborales psicosociales, se asociado a los procesos de globalización, el aumento del sector servicios, y a los cambios organizacionales.

Para el contexto del presente trabajo, se tendrán por ello en cuenta, las definiciones descritas en la resolución 2646 de 2008 (8) y Ley 1010 de 2006 (29):

Trabajo: "Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica".

Riesgo: "Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado".

Factor de riesgo: "Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño".

Factores de riesgo psicosociales: "Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo".

Factor protector psicosocial: “Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador”.

Condiciones de trabajo: “Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos”.

Estrés: “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales”.

Carga física: “Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico”.

Carga mental: “Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea”.

Carga psíquica o emocional: “Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo”.

Carga de trabajo: “Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional”.

Acoso laboral: “Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006”.

Efectos en la salud: “Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico”.

Efectos en el trabajo: "Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros".

Evaluación objetiva: "Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país".

Evaluación subjetiva: "Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador".

Experto en psicología ocupacional: "Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional".

Patologías derivadas del estrés: "Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad".

Los riesgos psicosociales entonces, no son un tema y problema exclusivo de las empresas y trabajadores. Así como la Salud Laboral pertenece al ámbito más global de la Salud Pública, los riesgos psicosociales dependen del subsuelo económico, social y laboral de cada momento.

Como se ha ya documentado, en la actualidad hay un fenómeno que constituye el pilar de los riesgos laborales psicosociales: la globalización. De este hecho, depende el cambio continuo, dinámico y estructural de las instituciones.

5. METODOLOGÍA

Para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial que se llevó a cabo en la Empresa Automotriz, se describe a continuación el proceso realizado:

- ✓ Presentación de la propuesta.
- ✓ Definición de áreas a evaluar.
- ✓ Definición de población participante.
- ✓ Organización de cronograma de trabajo.

- ✓ Aplicación de encuestas – Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social)
- ✓ Tabulación de la información
- ✓ Análisis de información
- ✓ Realización de informe y plan de intervención
- ✓ Socialización de resultados

5.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo es descriptivo de enfoque cualitativo, ya que la investigación busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno que se analiza, que en este caso son los factores psicosociales de la empresa Automotriz, con el fin de poder establecer las respectivas medidas de intervención para promocionar los factores protectores y controlar, mitigar o eliminar los factores de riesgo psicosocial detectados.

Además, se tiene en cuenta que las investigaciones cualitativas estudian la realidad en su contexto natural, interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utilizando una variedad de instrumentos para recoger la información requerida, en los que se describen las rutinas y situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes (30), que en este caso se llevará a cabo con la caracterización, análisis de información de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y propuesta de acciones de intervención ante los riesgos detectados en los trabajadores de la Empresa Automotriz.

5.2 POBLACIÓN

La población o universo son el 100% de la población de la empresa automotriz, la cual corresponde a 104 trabajadores.

5.3 ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS

5.3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma planteado obedece a las fechas de entrega solicitadas por la asesora de práctica de la Universidad Católica de Manizales, y las convenidas con la estudiante durante el año 2017 con el fin de lograr un trabajo organizado, con buena estructura y enfocado a resultados (Anexo 1).

5.3.2 PRESUPUESTO

Para la ejecución del proyecto se contó con la disposición de la alta gerencia proporcionando los recursos necesarios en lo referente al Informe de resultados del diagnóstico de factores de riesgos psicosociales de empresa la automotriz, también se tuvo en cuenta las asesorías de una profesional y el tiempo invertido para la realización del proyecto, así como los gastos referentes a desplazamientos y conectividad.

5.4 DIFUSIÓN DE RESULTADOS

El plan de intervención busca atender a las necesidades particulares de cada organización a partir de un diagnóstico de sus factores de riesgo, teniendo en cuenta el compromiso que debe tener la alta gerencia y los trabajadores al comprender la relevancia que tienen éstos en su organización, ya que al intervenirlos adecuadamente y con continuidad, se verán resultados efectivos para la organización en general, por lo tanto, es importante dar a conocer los resultados del presente trabajo, a fin de sensibilizarlos y comprometerlos con la ejecución de la propuesta.

De igual manera se socializan con la academia, realizando un aporte al tema de intervención, llevando el ejercicio más allá de la valoración del riesgo psicosocial, lo anterior, con el debido consentimiento de la empresa, y guardando la debida información de confidencialidad, relacionada con detalles de datos sensibles de la población trabajadora estudiada.

Para la difusión de resultados, se tienen en cuenta las siguientes premisas:

- ✓ Énfasis en la promoción de la salud y fomento de políticas organizacionales centradas en el bienestar y la salud intra y extra laboral.
- ✓ Prevención mediante la trasformación de las causas de enfermedad (ausentismo laboral) y de los efectos adversos en el trabajo.
- ✓ Comunicación y participación de las partes interesadas (Todos los niveles jerárquicos de la empresa).
- ✓ Respeto, ética y manejo de la confidencialidad.
- ✓ Sinergia y continuidad de esfuerzos interinstitucionales e interdisciplinares.
- ✓ Acciones de intervención integradas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ✓ Seguimiento sistemático de los avances a las acciones de mejora propuestas (Ciclo PHVA).
- ✓ La inversión en el control de los riesgos psicosociales, se convierte en una ventaja competitiva cuando se une al tema de responsabilidad social empresarial, productividad y seguridad.

En la difusión de resultados se hace énfasis en la necesidad de realizar un trabajo interdisciplinario, con compromiso gerencial, para implementar y mantener estrategias de manejo y control de los mismos, ya que las intervenciones requieren proyectarse a los trabajadores como persona, a sus familias y al colectivo de la empresa en general (31).

6. RESULTADOS

6.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ

A continuación, se realizará la presentación y el análisis de los resultados del diagnóstico de riesgos psicosociales de la empresa automotriz descritos en el informe de la aplicación de cuestionarios, realizado en el mes de noviembre a la totalidad de la población de la empresa Automotriz.

6.1.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Distribución por Género

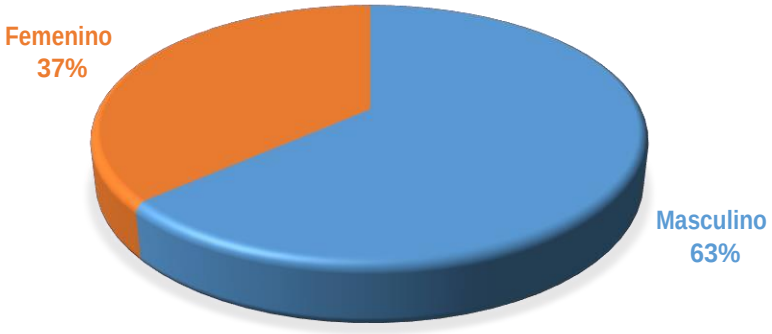

Ilustración 2. Distribución por Género
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El género masculino tiene la mayor participación con un 63%, respecto al género femenino con un 37%.

Distribución por Edad

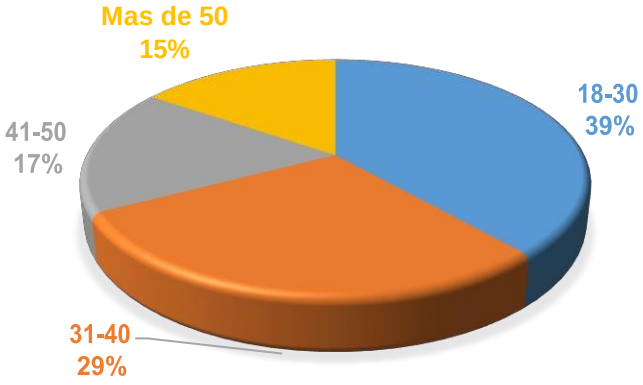

Ilustración 3. Distribución por Edad

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El rango de edad con mayor predominio esta entre 18 y 30 años de edad, seguido por un 29% entre los 31 y 40 años de edad.

Distribución por Nivel Educativo

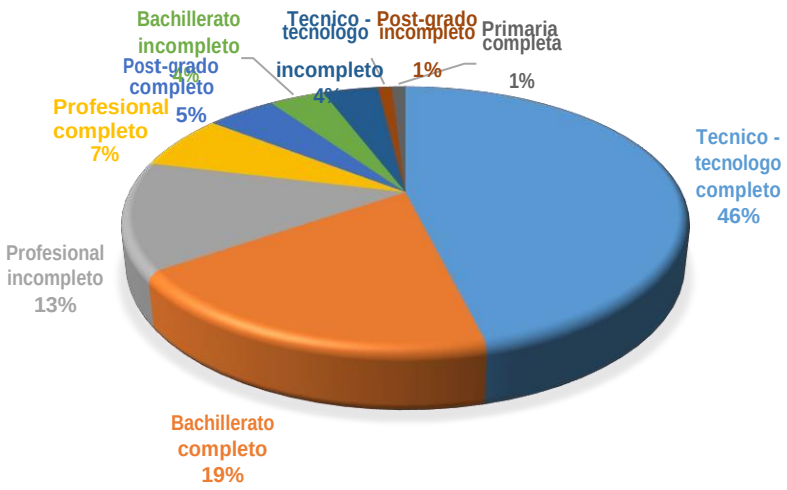

Ilustración 4. Distribución por Nivel Educativo

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El nivel educativo con mayor porcentaje, corresponde a Técnico – tecnólogo completo con el 46%, seguido de bachillerato completo con el 19%.

Distribución por Estado Civil

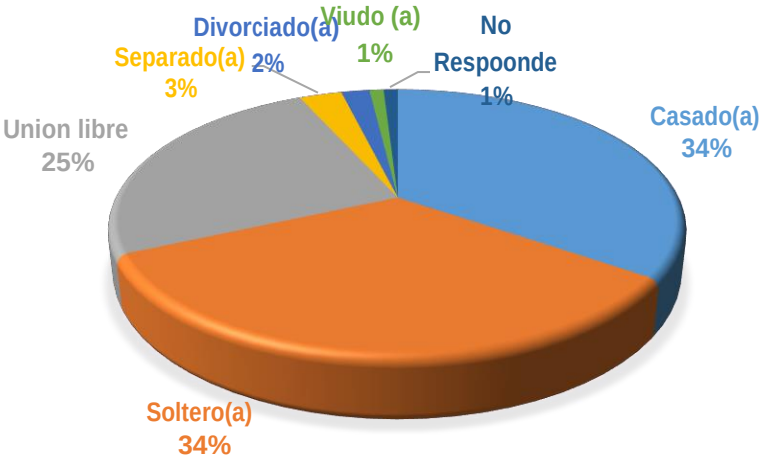

Ilustración 5. Distribución por Estado Civil

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El estado civil en el 34% de los participantes lo comparten los casados y solteros, seguido por unión libre con un 25%, separados 3%, divorciado 2% y viudo y no responde con el 1%.

Distribución por Estrato Socio Económico

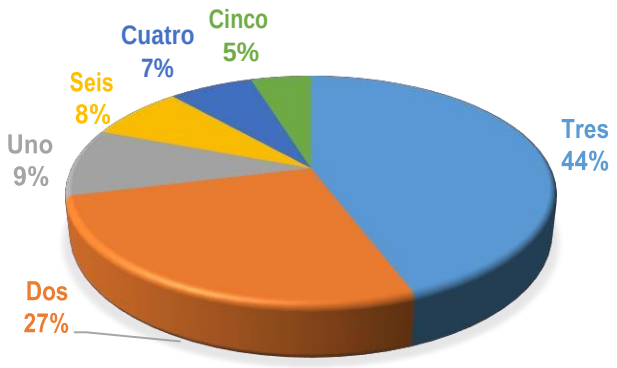

Ilustración 6. Distribución por Estrato Socio económico

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El estrato socioeconómico con mayor predominio es el tres con un 44%, seguido del estrato dos con el 27%, estrato uno con el 9%, estrato seis con el 8%, estrato cuatro con el 7%, y por último, el estrato cinco con un 5%.

Distribución por Tipo de Vivienda

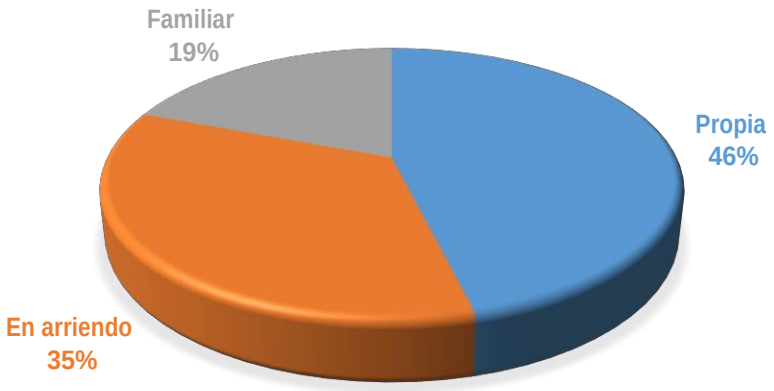

Ilustración 7. Distribución por Tipo de vivienda

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El 46% viven en casa propia, el 35% en arriendo y el 19% en casa familiar.

Distribución por Número de personas a Cargo

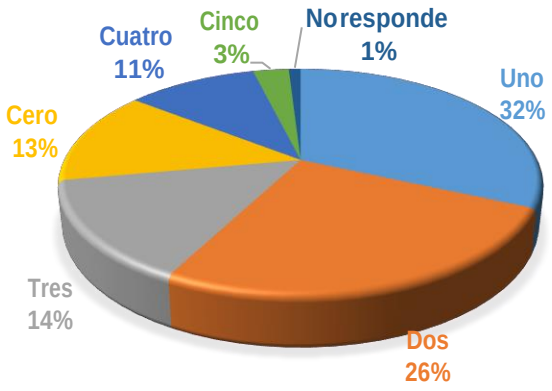

Ilustración 8. Distribución por Número de Personas a Cargo

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

E 32% tiene una persona a cargo, seguido por el 26% con dos personas a cargo.

Distribución por Antigüedad en la Empresa

Ilustración 9. Distribución por Antigüedad en la Empresa

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El 44% de los encuestados tiene entre 1 a 5 años de antigüedad en la empresa, seguido de un 18% con 6 a 10 años de antigüedad.

Distribución por tipo de Cargo

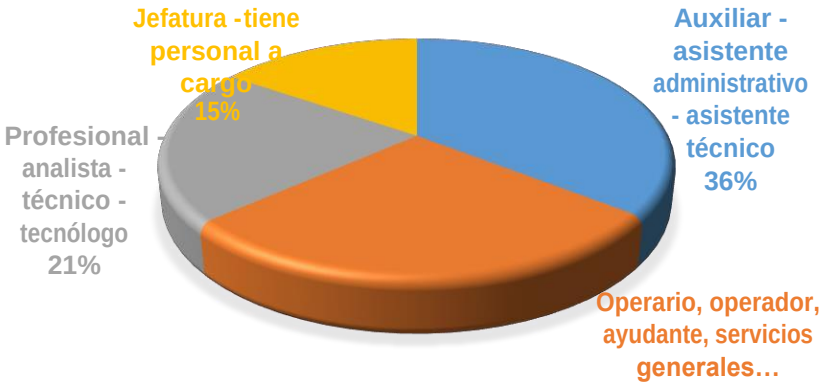

Ilustración 10. Distribución por Tipo de cargo

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Por tipo de cargo, se evidencia mayor porcentaje en Auxiliar / asistente administrativo / asistente técnico con el 36% de los encuestados.

Distribución por tipo de Contrato

Ilustración 11. Distribución por Tipo de Contrato

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El contrato a término indefinido, registra el mayor porcentaje de los encuestados con el 40%.

Distribución por tipo de Salario

Ilustración 12. Distribución por Tipo de Salario

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

El 53% de los encuestados reciben salario fijo.

Distribución por Área de trabajo

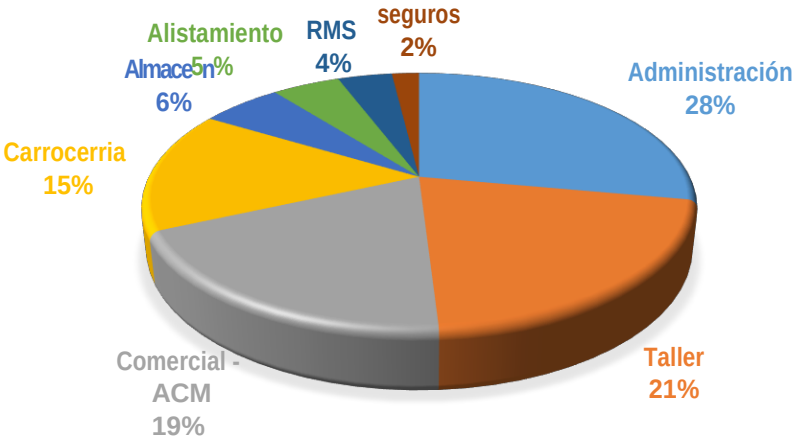

Ilustración 13. Distribución por Área de Trabajo

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Administración, representa el 28%, seguido por el área del taller con un 21%.

6.1.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ

RESULTADOS GENERALES DE LA EMPRESA		
	FORMA A	**FORMA B**
NIVEL RIESGO INTRALABORAL FORMA A O FORMA B Y CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL	BAJO (21.4%)	MEDIO (25.1%)
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	BAJO (23.2%)	MEDIO (27.3%)
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL	BAJO (14.2 %)	MEDIO (18.2 %)
NIVEL DE ESTRÉS PROMEDIO	MEDIO (17.0%)	MEDIO (14.2%)
No. DE PERSONAS CON NIVEL DE RIESGO INTRALABORAL SIGNIFICATIVO (ALTO Y MUY ALTO)	4 DE 38 10,5%	21 DE 66 31,8%
No. DE PERSONAS CON NIVEL DE RIESGO EXTRALABORAL SIGNIFICATIVO (ALTO Y MUY ALTO)	6 DE 38 15,8%	16 DE 66 24,2%
No. DE PERSONAS PARA EL SVE (ALTO Y MUY ALTO)	36 personas de 104 (34,6%), puntuaron con riesgo alto y muy alto	

Tabla 3. Resultados Generales De La Empresa
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

6.1.2.1. INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

La aplicación de los cuestionarios que conforman la batería del Ministerio, permite no solo

recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, sino establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, determinando el grado de riesgo en una escala de cinco niveles, los cuales serán manejados en la interpretación de la información de este trabajo (22):

1. Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

2. Riesgo bajo: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

3. Riesgo medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

4. Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

5. Riesgo muy alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

6.1.3 ANÁLISIS FORMA A

6.1.3.1 TOTAL DOMINIOS INTRALABORAL FORMA A

DOMINIOS	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo	12	32%	10	26%	10	26%	6	16%	0	0%	38
Control sobre el trabajo	19	50%	8	21%	7	18%	4	11%	0	0%	38
Demandas del trabajo	4	11%	15	41%	10	27%	5	14%	3	8%	37
Recompensas	25	66%	7	18%	5	13%	1	3%	0	0%	38

Tabla 4. Total Dominios Intralaborales Forma A
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

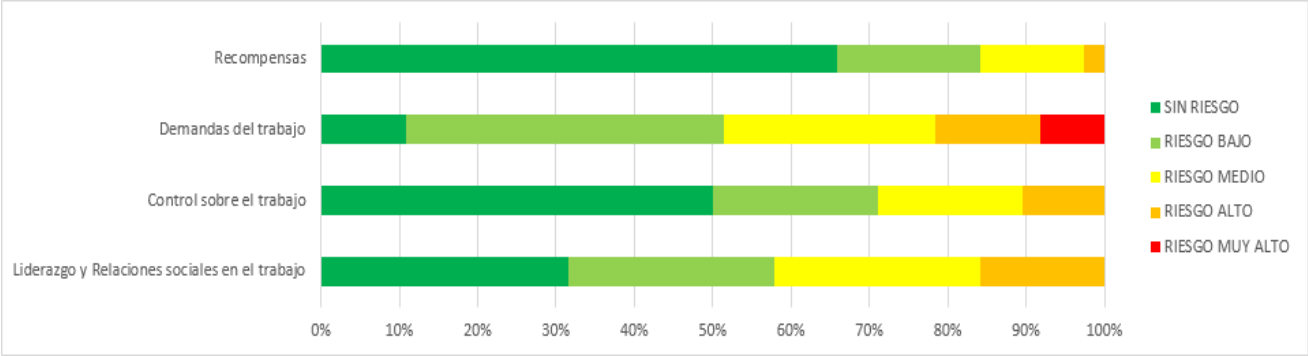

Ilustración 14. Total Dominios Intralaborales Forma A
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Se evidencia que, a partir del total de dominios, demandas del trabajo, es el que podría presentar mayor nivel de riesgo en alto y muy alto con un porcentaje del 22 % de los encuestados. El dominio que presenta un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo es recompensas, con el 84% de los encuestados.

6.1.3.2 TOTAL DIMENSIONES DEL DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO FORMA A

DIMENSIONES	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	8	21%	7	18%	13	34%	7	18%	3	8%	38
Nivel de responsabilidad del cargo	4	11%	13	34%	4	11%	7	18%	10	26%	38
Consistencia del rol	20	53%	7	18%	6	16%	4	11%	1	3%	38
Demandas emocionales	14	37%	8	21%	7	18%	8	21%	1	3%	38
Demandas de la jornada de trabajo	8	21%	12	32%	3	8%	12	32%	3	8%	38
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	3	8%	13	34%	12	32%	1	3%	9	24%	38
Demandas cuantitativas	13	35%	11	30%	9	24%	1	3%	3	8%	37
Demandas de carga mental	1	3%	11	29%	8	21%	9	24%	9	24%	38
TOTAL DOMINIO	4	11%	15	41%	10	27%	5	14%	3	8%	37

Tabla 5. Total Dimensiones del Dominio Demandas del Trabajo Forma A
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

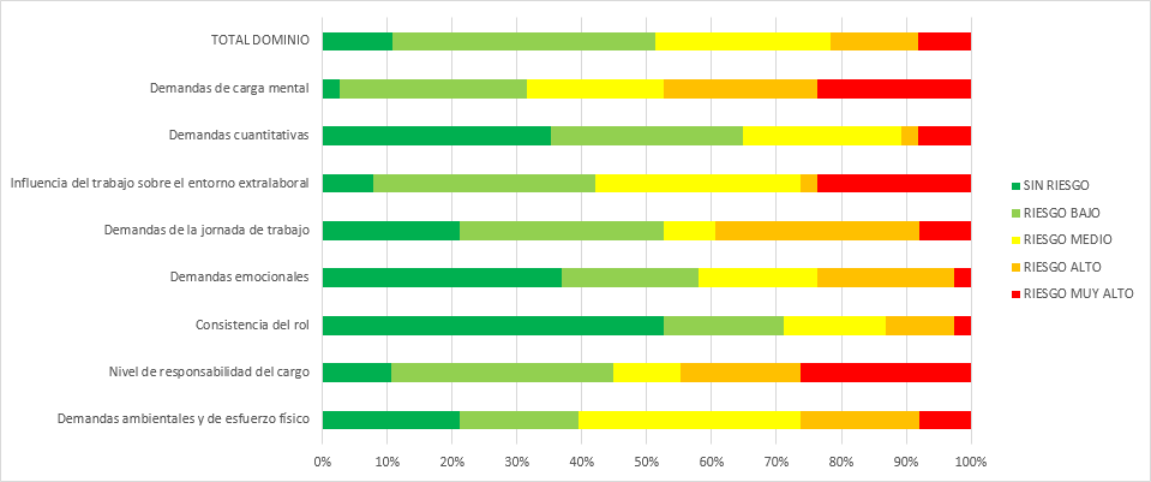

Ilustración 14. Total Dimensiones del Dominio Demandas del Trabajo Forma A
Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

La dimensión que puntuó con un nivel mayor entre riesgo alto y muy alto fue demandas de carga mental, con un 47%, lo que podría evidenciar que la tarea exige un importante esfuerzo en memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes y también que la información es excesiva, compleja o detallada, para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Consistencia del rol, tiene un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo con un 71%.

6.1.3.3 TOTAL DOMINIOS EXTRALABORAL FORMA A

DIMENSIONES	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Tiempo fuera del trabajo	7	18%	18	47%	8	21%	4	11%	1	3%	38
Relaciones familiares	29	76%	8	21%	1	3%	0	0%	0	0%	38
Comunicación y relaciones interpersonales	20	53%	6	16%	2	5%	6	16%	4	11%	38
Situación económica	11	29%	15	39%	2	5%	9	24%	1	3%	38
Características de la vivienda y de su entorno	17	45%	15	39%	2	5%	2	5%	2	5%	38
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	8	21%	5	13%	10	26%	9	24%	6	16%	38
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	15	39%	13	34%	7	18%	2	5%	1	3%	38
TOTAL DOMINIO	14	37%	12	32%	6	16%	6	16%	0	0%	38

Tabla 6. Total Dominos Extralaboral Forma A

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

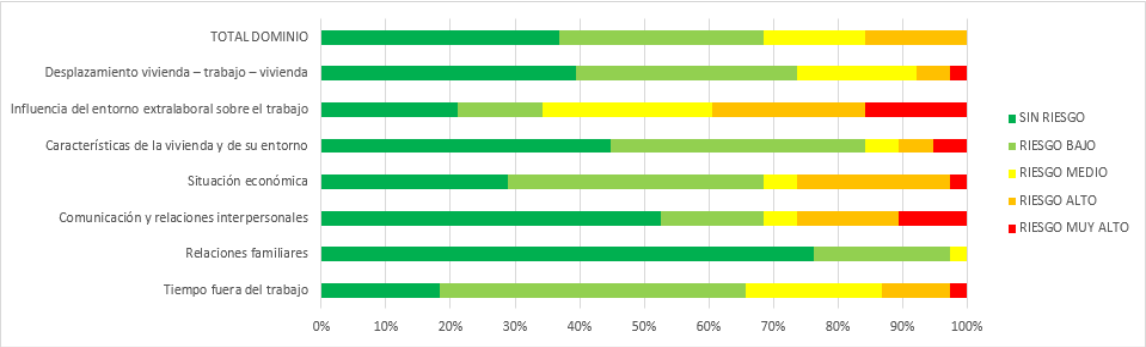

Ilustración 15. Total Dominios Extralaboral Forma A

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

En cuanto a la evaluación de riesgos extralaborales la dimensión que puntuó con un porcentaje mayor de riesgo entre alto y muy alto fue influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, con un 39%, lo que puede evidenciar que las situaciones de la vida familiar o personal de los trabajadores afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Relaciones familiares, tiene un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo, con un 97%.

6.1.3.4 NIVEL DE ESTRÉS

	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Niveles de estrés	5	13%	12	32%	6	16%	7	18%	8	21%	38

Tabla 7. Nivel de Estrés

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

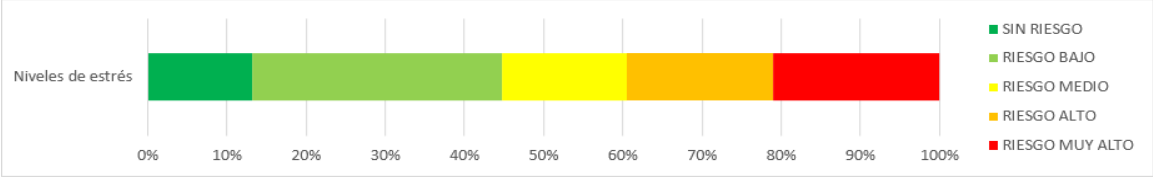

Ilustración 16. Nivel de Estrés

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Se evidencia que el nivel de estrés en riesgo alto y muy alto es del 39% y el 45% de los encuestados lo perciben en riesgo bajo y sin riesgo.

6.1.4 ANÁLISIS FORMA B

6.1.4.1 TOTAL DOMINIOS INTRALABORAL FORMA B

DOMINIOS	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo	14	22%	15	23%	12	18%	11	17%	13	20%	65
Control sobre el trabajo	15	23%	10	15%	14	21%	7	11%	20	30%	66
Demandas del trabajo	16	26%	20	33%	10	16%	10	16%	5	8%	61
Recompensas	16	25%	19	29%	11	17%	12	18%	7	11%	65

Tabla 8. Total Dominios Intralaboral Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

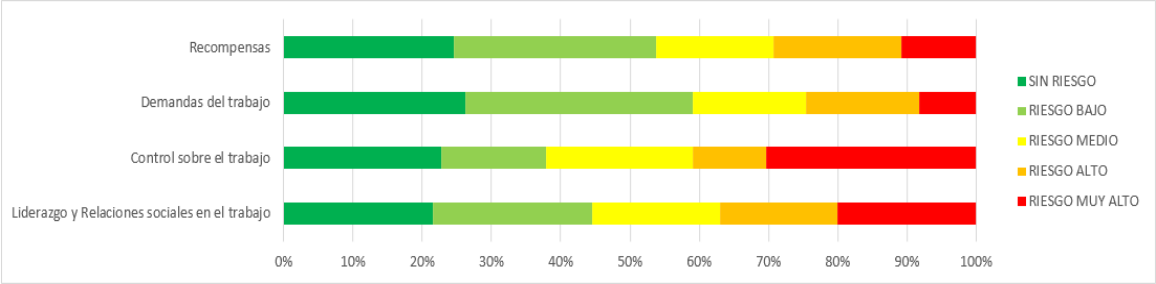

Ilustración 17. Total Dominios Intralaboral Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Se evidencia que, a partir del total de dominios, control sobre el trabajo, es el que presenta mayor nivel de riesgo en alto y muy alto con un porcentaje del 41% de los encuestados. El dominio que presenta un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo, es demandas del trabajo, con el 59% de los encuestados.

6.1.4.2 TOTAL DIMENSIONES DEL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO FORMA B

DIMENSIONES	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Claridad del rol	21	32%	10	15%	8	12%	10	15%	17	26%	66
Capacitacion	13	20%	7	11%	7	11%	12	18%	27	41%	66
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	17	26%	15	23%	9	14%	19	29%	6	9%	66
Participacion y manejo del cambio	22	33%	15	23%	5	8%	17	26%	7	11%	66
Control y autonomia sobre el trabajo	22	33%	18	27%	15	23%	5	8%	6	9%	66
TOTAL DOMINIO	15	23%	10	15%	14	21%	7	11%	20	30%	66

Tabla 9. Total Dimensiones del Dominio del Control sobre el Trabajo Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

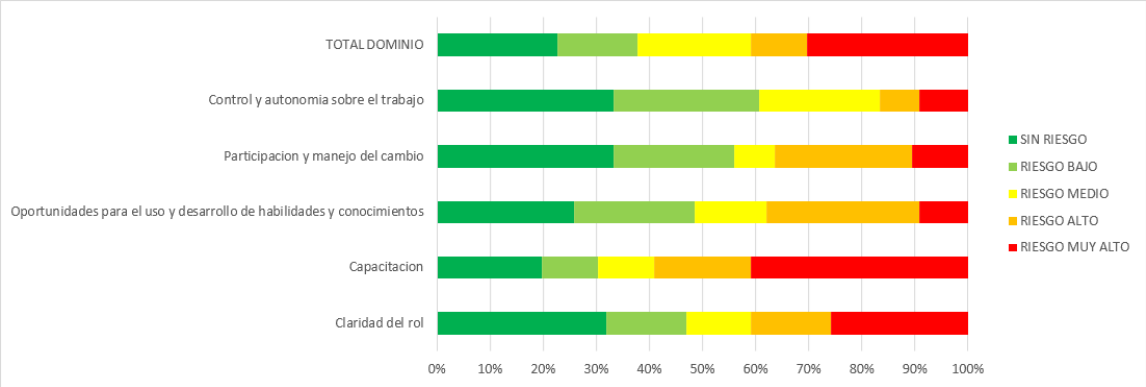

Ilustración 18. Total Dimensiones del Dominio Del Control sobre el Trabajo Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

La dimensión en la que se observa un mayor nivel de riesgo entre alto y muy alto en este dominio es capacitación, con un porcentaje del 59%, por lo anterior podría estar presentándose que el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente y/o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño afectivo del trabajador.

Control y autonomía sobre el trabajo, tiene un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo con un 61%.

6.1.4.3 TOTAL DOMINIOS EXTRALABORAL FORMA B

DIMENSIONES	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Tiempo fuera del trabajo	16	24%	17	26%	8	12%	19	29%	6	9%	66
Relaciones familiares	43	65%	18	27%	3	5%	2	3%	0	0%	66
Comunicación y relaciones interpersonales	23	35%	13	20%	8	12%	12	18%	9	14%	65
Situación económica	15	24%	15	24%	17	27%	6	10%	10	16%	63
Características de la vivienda y de su entorno	13	20%	22	33%	13	20%	16	24%	2	3%	66
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	21	33%	17	27%	4	6%	9	14%	13	20%	64
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	24	36%	21	32%	11	17%	9	14%	1	2%	66
TOTAL DOMINIO	22	35%	11	18%	13	21%	12	19%	4	6%	62

Tabla 10. Total dominios Extralaboral Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

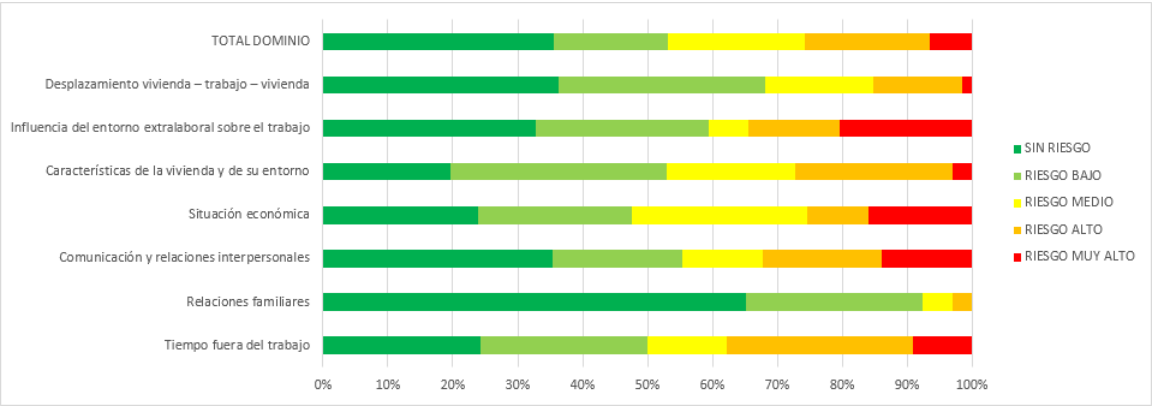

Ilustración 19. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Forma B

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

En cuanto a la evaluación de riesgos extralaborales la dimensión que puntuó con un porcentaje mayor de riesgo entre alto y muy alto fue tiempo fuera del trabajo con un 38%, lo que puede evidenciar que para los trabajadores la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente, o que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos o para entender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente, de igual forma se evidencia un riesgo alto y muy alto en influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 34% lo que indica que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo..

Relaciones familiares, tiene un porcentaje mayor en nivel de riesgo bajo y sin riesgo con un 92%.

6.1.4.4 NIVEL DE ESTRÉS

	SIN RIESGO		RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		RIESGO MUY ALTO		Total
Niveles de estrés	14	23%	19	31%	11	18%	9	15%	9	15%	62

Tabla 11. Niveles de Estrés

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

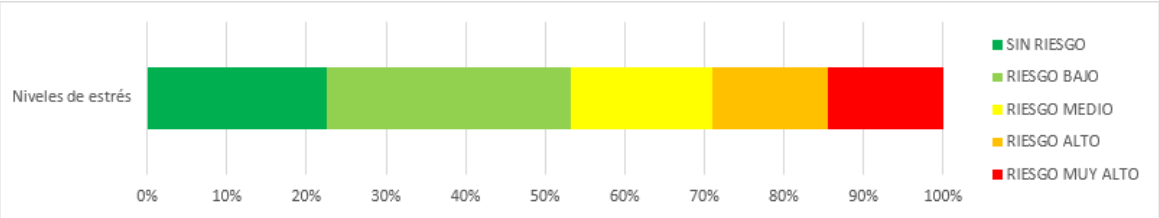

Ilustración 20. Niveles de Estrés

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales Empresa Automotriz

Se evidencia que el 29% de los encuestados perciben un nivel de Estrés en riesgo alto y muy alto y el 53% lo perciben en riesgo bajo y sin riesgo.

6.1.5 ANÁLISIS POR ÁREAS

6.1.5.1 ADMINISTRACIÓN

Dominios más Altos Intralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	27%	0%
Demandas del trabajo	18%	9%

Tabla 12. Dominios más Altos Intralaboral Forma A

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Relaciones sociales en el trabajo	18%	36%
Retroalimentación del desempeño	27%	27%

Tabla13. Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Nivel de responsabilidad del cargo	36%	18%
Demandas de carga mental	9%	45%

Tabla 14. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	9%	36%
Situación económica	27%	9%

Tabla 15. Dominios más Altos Extralaboral Forma A

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	18%	27%

Tabla 16. Nivel de Estrés

Fuente: Propia

Dominios más Altos Intralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	17%	17%
Control sobre el trabajo	18%	9%

Tabla 17. Dominios más Altos Intralaboral Forma B

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Retroalimentación del desempeño	11%	39%
Relaciones sociales en el trabajo	11%	22%

Tabla 18. Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Control Sobre el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Capacitación	11%	33%
Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	22%	17%

Tabla 19. Dimensiones más Altas en el dominio Control sobre el Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	17%	22%
Tiempo fuera del trabajo	33%	6%

Tabla 20. Dominios más Altos Extralaboral Forma B

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	13%	25%

Tabla 21. Nivel de Estrés

Fuente: Propia

6.1.5.2 COMERCIAL

Dominios más Altos Intralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Demandas del trabajo	17%	8%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	8%	0%

Tabla 22. Dominios más Altos Intralaboral Forma A

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Demandas de la jornada del trabajo	54%	8%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	8%	46%

Tabla 23. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Relaciones sociales en el trabajo	31%	0%
Retroalimentación del desempeño	23%	0%

Tabla 24. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	38%	15%
Comunicación y relaciones interpersonales	31%	0%

Tabla 25. Dominios más Altos Extralaboral Forma A

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	8%	15%

Tabla 26. Nivel de Estrés

Fuente: Propia

Dominios más Altos Intralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Control sobre el trabajo	14%	43%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	29%	14%

Tabla 27. Dominios más Altos Intralaboral Forma B

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Control Sobre el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	43%	14%
Capacitación	14%	57%

Tabla 28. Dimensiones más Altas en el Dominio Control Sobre el Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Retroalimentación del desempeño	29%	43%
Relaciones sociales en el trabajo	29%	14%

Tabla 29. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	29%	29%
Comunicación y relaciones interpersonales	34%	0%

Tabla 30. Dominios más Altos Extralaboral Forma B

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	0%	14%

Tabla 31. Nivel de Estrés Fuente:

Propia

6.1.5.3 TALLER

Dominios más Altos Intralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	14%	14%
Demandas del trabajo	29%	0%

Tabla 32. Dominios más Altos Intralaboral Forma A

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Relación con los colaboradores	29%	0%
Relaciones sociales en el trabajo	0%	14%

Tabla 33. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Nivel de responsabilidad del cargo	29%	29%
Demandas de la jornada de trabajo	29%	0%

Tabla 34. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma A

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	0%	14%
Comunicación y relaciones interpersonales	0%	14%

Tabla 35. Dominios más Altos Extralaboral Forma A

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	29%	29%

Tabla 36. Nivel de Estrés

Fuente: Propia

Dominios más Altos Intralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Demandas del trabajo	31%	15%
Control sobre el trabajo	13%	27%

Tabla 37. Dominios más Altos Intralaboral Forma B

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	33%	20%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	20%	13%

Tabla 38. Dimensiones más Altas en el Dominio Demandas del Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Dominio Control Sobre el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Capacitación	20%	33%
Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	33%	13%

Tabla 39. Dimensiones más Altas en el Dominio Control sobre el Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	40%	13%
Comunicación y relaciones interpersonales	27%	13%

Tabla 40. Dominios más Altos Extralaboral Forma B

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	29%	7%

Tabla 41. Nivel de Estrés Fuente:

Propia

6.1.5.4 CARROCERIA

Dominios más Altos Intralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	21%	43%
Control sobre el trabajo	13%	47%

Tabla 42. Dominios más Altos Intralaboral Forma B

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Retroalimentación del desempeño	29%	50%
Características del liderazgo	27%	47%

Tabla 43. Dimensiones más Altas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Fuente: Propia

Dimensiones más Altas en el Control Sobre el Trabajo

DIMENSIONES	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Capacitación	27%	53%
Claridad del rol	13%	40%

Tabla 44. Dimensiones más Altas en el Dominio Control sobre el Trabajo

Fuente: Propia

Dominios más Altos Extralaboral Forma B

DOMINIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	27%	20%
Comunicación y relaciones interpersonales	14%	29%

Tabla 45. Dominios más Altos Extralaboral Forma B

Fuente: Propia

NIVEL DE ESTRÉS

	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Niveles de estrés	13%	20%

Tabla 46. Nivel de Estrés Fuente: Propia

6.2 ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS RIESGOS PSICOSOCIALES EMPRESA AUTOMOTRIZ

El estudio se realizó de manera general, y por grupos poblacionales, todas las conclusiones presentadas en este estudio, se encuentran fundamentadas en los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, datos sociodemográficos y de síntomas asociados al estrés, que hacen parte de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial entregada por el Ministerio De Protección Social en el año 2010.

El siguiente análisis de resultados, se realiza teniendo en cuenta que la evaluación de los riesgos psicosociales, no se realizan solamente para dar cumplimiento a las exigencias normativas aplicables a la empresa Automotriz, sino con el fin, de dar un paso previo, para llegar a una prevención efectiva (32).

6.2.1 CONDICIONES PSICOSOCIALES INTRALABORALES

Se evidencia que las condiciones Psicosociales intralaborales, que revisten un mayor nivel de riesgo, son los que por su sumatoria entre nivel de riesgo alto y muy alto superan el 30% de los encuestados. De acuerdo al análisis se encontraron que son las siguientes: **Relaciones sociales en el trabajo, demandas de carga mental, demandas cuantitativas, retroalimentación del desempeño y capacitación.**

6.2.2 CONDICIONES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Las condiciones Psicosociales extralaborales, que revisten un mayor nivel de riesgo, son los que por su sumatoria entre nivel de riesgo alto y muy alto superan el 30% de los encuestados. De acuerdo al análisis se encontraron que son: **Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y tiempo fuera del trabajo**

Los riesgos evaluados, intralaboral y extralaboral puntuaron en riesgo BAJO en la forma A y MEDIO en la forma B.

- ✓ En los riesgos intralaborales el dominio control sobre el trabajo fue el más significativo.
- ✓ Las dimensiones intralaborales más representativas fueron: Relaciones sociales en el trabajo, demandas de carga mental, demandas cuantitativas, retroalimentación del desempeño y capacitación.

- ✓ En el riesgo extralaboral Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y Tiempo fuera del trabajo fueron los de mayor puntuación.

6.2.3 RESULTADOS POR ÁREA

- ✓ En cuanto a resultados por área, con más de 5 trabajadores, en el área de Administración las dimensiones intralaborales más significativas fueron relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, nivel de responsabilidad del cargo, capacitación y demandas de carga mental; y las dimensiones extralaborales más significativas, fueron influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y tiempo fuera del trabajo.
- ✓ En cuanto al área comercial las dimensiones intralaborales más representativas fueron: Relaciones sociales en el trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, demandas de la jornada de trabajo, retroalimentación del desempeño y capacitación; y las dimensiones extralaborales más afectadas fueron: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y tiempo fuera del trabajo.
- ✓ Con respecto al área del taller las dimensiones intralaborales más significativas fueron: Responsabilidad del cargo, características de liderazgo, capacitación y demandas ambientales y de esfuerzo físico; y la dimensión extralaboral más significativa fue tiempo fuera del trabajo.
- ✓ En cuanto al área de carrocería las dimensiones intralaborales más significativas fueron: Retroalimentación del desempeño, capacitación, demandas cuantitativas y reconocimiento y compensación; y la dimensión extralaboral más significativa fue: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- ✓ Para las personas que puntuaron alto y muy alto en riesgo psicosocial, se sugiere ingresarlas en un Sistema de Vigilancia Epidemiológico, al igual que evaluarles el riesgo intra personal como complemento a esta primera medición, con el fin de implementar intervención individual y grupal acorde con los resultados obtenidos en cada una de ellas.
- ✓ Para las personas que puntuaron alto y muy alto en riesgo psicosocial, se sugiere monitorear indicadores de ausentismo, accidentalidad, desempeño, y en caso necesario remitir a la EPS del trabajador. Además, implementar actividades grupales con estos trabajadores, acorde con los resultados.

6.2.4 NIVEL DE ESTRES

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

De los dos perfiles evaluados, A y B se evidencia que los empleados del perfil A, muestran un mayor nivel de riesgo en síntomas de estrés, con un 17% de los encuestados.

Pese que no se encuentra un indicador estadístico de relación entre las condiciones intralaborales con los síntomas de estrés, podría asumirse que, al intervenir las condiciones de riesgo significativas, la sintomatología de estrés podría disminuir (33).

6.2.5 FACTORES PSICOSOCIALES PROTECTORES:

Son las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador, deben resaltarse las principales condiciones que pueden asociarse a factores protectores para los trabajadores, proporcionados por la empresa y que también pueden provenir de la dinámica del grupo de trabajo, de su red de apoyo extralaboral y de factores personales.

La empresa debe promover los factores psicosociales protectores a través de programas, como mecanismo de bienestar, lo que al ser constante en el tiempo contribuirá con entornos de trabajo saludables. Aunque no existen indicadores claros de que los factores psicosociales que puntúan en niveles muy bajos en la evaluación de Riesgo psicosocial, se cataloguen como factores protectores, se podrían tener en cuenta para revisar las condiciones protectoras que ofrece la organización.

8. CONCLUSIONES

1. Durante el presente estudio, se aplicaron cuestionarios de factores de riesgo psicosocial, datos generales, intralaboral, extralaboral, y síntomas asociados al estrés, en la Empresa Automotriz, los cuales permitieron determinar el estado actual de la institución y realizar el plan de intervención para los factores psicosociales diagnosticados.

2. Se realizó la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora de la Empresa, encontrando que el 63% es de género masculino, el rango de edad con mayor predominio esta entre 18 y 30 años de edad, el nivel educativo técnico-tecnólogo representa el 46% de la población estudiada, el 34% comparten el estado civil de casados y solteros, el estrato socioeconómico 3 representa el 44%, el 46% vive en casa propia, el 32% tiene una persona a cargo, un 44% de los encuestados tiene entre 1 a 5 años de antigüedad en la empresa, el 36% representa el cargo de auxiliar/asistente administrativo/asistente técnico, el 40% tiene contrato a término indefinido, el 53% reciben salario fijo, y las áreas más representativas de la empresa son: Administración con un 28%, y taller con un 21%.

3. Se priorizaron los factores de riesgo psicosocial intralaboral, encontrando que las que tienen un mayor nivel de riesgo, son las que por su sumatoria entre nivel de riesgo alto y muy alto superaron el 30% de los encuestados. De acuerdo al análisis fueron: Relaciones sociales en el trabajo, demandas de carga mental, demandas cuantitativas, retroalimentación del desempeño y capacitación.

4. El análisis de dominios intralaboral muestra un riesgo medio del 27% en las demandas de trabajo, en tanto que la demanda de carga mental y control sobre el trabajo tuvo un riesgo alto y muy alto con un 47%, y un 38% de riesgo por dominio extralaboral. Con respecto a la capacitación, los empleados determinaron que su riesgo laboral es muy alto (33%), en la dimensión de retroalimentación del desempeño también (39%), así como en la influencia de su trabajo con respecto a su entorno extra laboral (46%).

5. Se priorizaron los factores de riesgo psicosocial extralaboral, encontrando que las de mayor nivel de riesgo, son los que por su sumatoria entre nivel de riesgo alto y muy alto superaron el 30% de los encuestados. De acuerdo al análisis se encontró que son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y tiempo fuera del trabajo.

6. Al realizar el análisis por áreas dentro de la Empresa Automotriz, en todas coincide que un factor de riesgo muy alto fue el de capacitación. Este tema es muy importante para esta investigación, por cuanto abre una ventana hacia la posibilidad de realizar una intervención preventiva, para mejorar las condiciones a largo plazo de los empleados en todos sus escenarios de trabajo, mejorando sus conocimientos, capacidades, habilidades, y gestión del autocuidado y cuidado del entorno.

7. Se encontró que dentro de los factores protectores con los que cuenta la organización se destaca el reconocimiento de desempeño, la consistencia del rol, la autonomía y control sobre el trabajo, la correcta afiliación al sistema de seguridad social, al igual que el compromiso de la organización en general buscando siempre la mejora continua permitiendo a los trabajadores estabilidad emocional.

   Los dominios y las dimensiones que se encontraron bajo esta categoría, fueron objeto de acciones de promoción, dentro del plan de intervención, con el fin de mantener estos niveles controlados, y que no generen riesgo para los trabajadores. Se destaca en este punto el compromiso de la Alta gerencia, con la implementación de las acciones de mejora, emprendidas en el 2017 y con proyección al 2108 como lo fue la reestructuración de las áreas, revisión y actualización de los procesos.

8. Respecto al ¿Cómo intervenir los factores asociados al riesgo psicosocial en la empresa Automotriz de la ciudad de Manizales, de acuerdo al diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial? se encontró que mediante el diseño para la implementación de un plan de intervención con enfoque en estrategias preventivas, que abarquen toda la organización y al individuo, se pueden llegar a evitar y/o controlar los riesgos existentes, que afectan la productividad, salud física, moral y mental de los trabajadores, proporcionando bienestar.

Planteando acciones de intervención primarias, secundarias y terciarias que permitan el abordaje integral de la situación actual de la empresa en cuanto a riesgo psicosocial. Lo cual se hizo visible, con la creación del plan de intervención, mediante el modelo de cartilla didáctica (Ver anexo 2).

9. El plan de intervención de riesgo psicosocial diseñado, plantea ser ejecutado, a través de 4 áreas macro de la empresa: Alta gerencia, Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión del talento humano y Área Operativa (Trabajadores). Lo anterior, con la intención de garantizar el compromiso y participación de todos los niveles jerárquicos de la organización, y asignar roles y responsabilidades claras y definidas, que permitan garantizar la ejecución de las actividades programadas para cada área, con su respectivo control y seguimiento, a través de la medición de indicadores de estructura, proceso y resultado, y con la aplicación del ciclo PHVA, a fin de alcanzar el mejoramiento continuo.

10. El plan de intervención tuvo como base entre otras, las guías técnicas propuestas por el Ministerio del Trabajo, y este hecho, es un aspecto innovador en este trabajo de grado, por cuanto muchos de los estudios que se realizan en relación con los factores psicosociales, solo generan diagnósticos, pero no soluciones de intervención ajustadas a las necesidades de las empresas.

9. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA EMPRESA

1) Garantizar por parte de la Alta gerencia, el compromiso y participación en el desarrollo del plan de intervención.

2) Socializar el plan de intervención con los funcionarios, con el fin de sensibilizarlos frente a la necesidad de contar con su participación y adherencia a las actividades que se ejecuten, poniéndolas en práctica en los diferentes ámbitos de su vida: Laboral, personal y social.

3) Proporcionar el recurso humano, financiero, locativo y de tiempo, necesarios para la ejecución de las actividades planteadas en el plan de intervención.

4) Cumplir con las actividades de capacitación y formación de los trabajadores en competencias transversales, las cuales les permitirán adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para afrontar de manera eficaz los factores de riesgo psicosocial.

5) Dar cumplimiento a las actividades de promoción de la cultura de la seguridad, salud y autocuidado, para el manteniendo la calidad de vida, y mejora de la productividad de los trabajadores.

6) Fortalecer la participación de los trabajadores con respecto a la gestión del cambio, los métodos de trabajo, la toma de decisiones, y propuestas de mejoramiento continuo en pro del progreso y bienestar en la empresa.

7) Realizar actividades de información y "feedback" sobre el trabajo realizado, evaluando resultados, y méritos (Reconocimiento a la buena labor).

8) Aplicar el ciclo PHVA (Planear, Hacer Verificar, Actuar), para el desarrollo y seguimiento del plan de intervención, a fin de garantizar su cumplimiento y alcanzar resultados que impacten, haciéndolo visible, en la mejora continua de la empresa, y en el informe de la próxima aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial.

10. ANEXOS

10.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

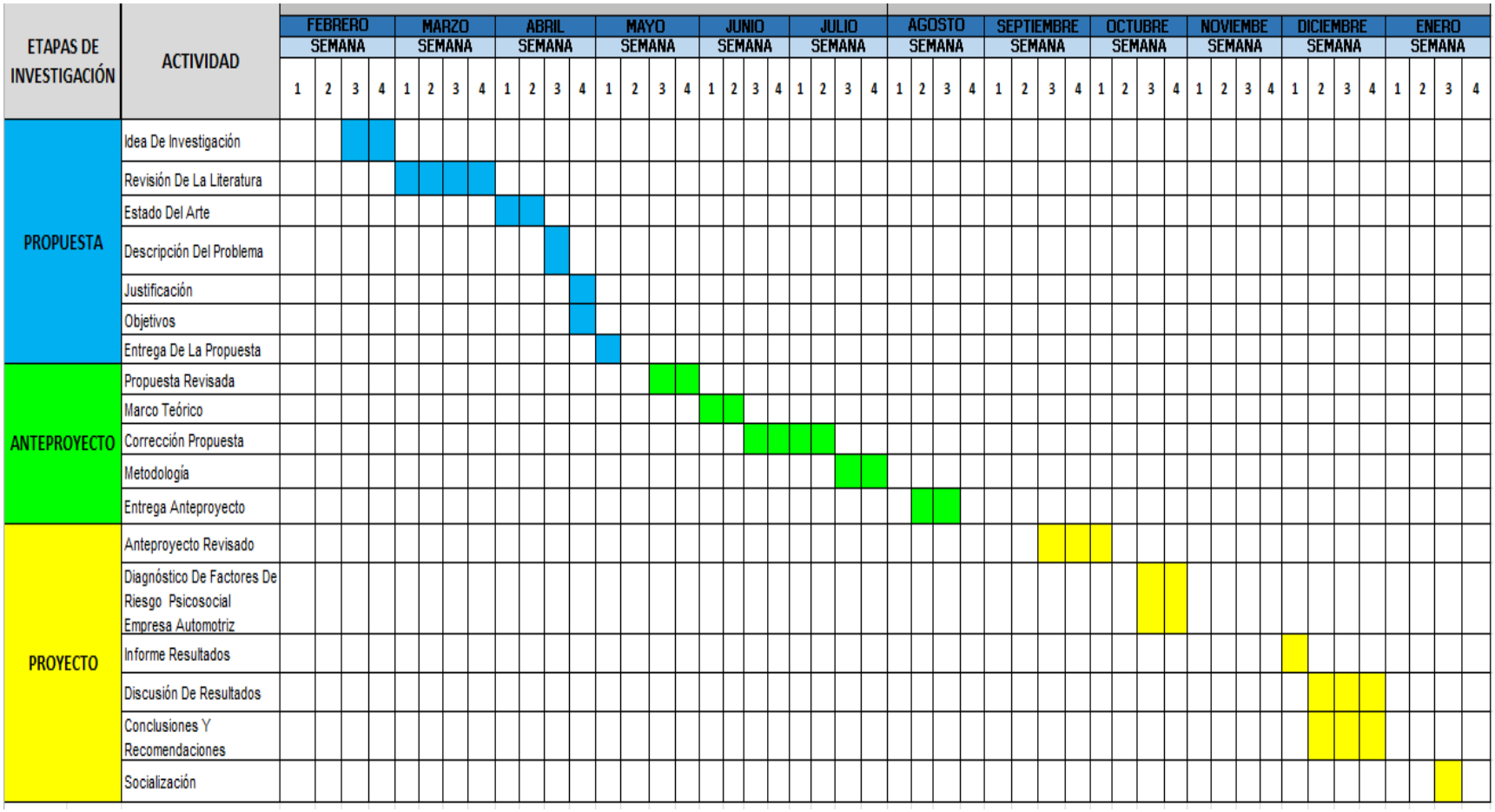

Tabla 47. Cronograma
Fuente: Propia

10.2 CARTILLA PLAN DE INTERVENCIÓN

El plan de intervención se planteó mediante una cartilla didáctica que muestra de manera agradable, clara, y dinámica los objetivos generales y específicos, y la secuencia de actividades a realizar.

Dicho plan, se basó en una estrategia de intervención preventiva, con planteamiento de acciones de intervención primarias, secundarias y terciarias para lograr un abordaje integral; Además, se planteó que fuera ejecutado, a través de 4 áreas macro: Alta gerencia, Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión del talento humano y Área Operativa, teniendo como uno de los pilares, el Programa de capacitación, inducción y reinducción del personal.

Lo anterior, con la intención de garantizar el compromiso y participación de todos los niveles jerárquicos de la organización, asignando roles y responsabilidades claras y definidas, que permitan garantizar la ejecución de las actividades programadas, con un respectivo control y seguimiento, a través de la medición de indicadores de estructura, proceso y resultado, y con la aplicación continua, del ciclo PHVA, a fin de alcanzar el mejoramiento continuo en la organización (Ver anexo 2).

11. BIBLIOGRAFIA

1) Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. La “sal de la vida” o el “beso de la muerte”. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000 (1): 71.

2) Conferencia Internacional de Promoción de la Salud. Carta de Ottawa Para la Promoción de la Salud: Canadá. 1986 (2): 1.

3) Serie Seguridad, Higiene Y Medicina del trabajo Núm. 56 Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, septiembre de 1984 Oficina Internacional del trabajo Ginebra (3): 12.

4) Moreno Jiménez B. Los Riesgos Laborales Psicosociales: Marco Conceptual y Contexto Socio – Económico. Universidad Autónoma de Madrid, ORP journal | Vol.1 | CERpIE - Universitat Politècnica de Catalunya | Barcelona, octubre 2014 (4): 5 - 7.

5) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Decreto 614 de 1984. Bogotá, D. C., Colombia, marzo 14 (5): 1. Ultima vez visitado: Julio 30/2017 http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357

6) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá, D. C., Colombia, diciembre de 2007 (6): 52 – 104.

7) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá, D. C., Colombia, diciembre de 2013 (7): 30.

8) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Resolución 2646 de 2008 Bogotá, D. C., Colombia, Julio 17 (8): 1, 2-3.

9) Rodríguez I.; González Morales. M.G. Y carbonell, S. "El modelo AMIGO y la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL" Seguridad y Salud en el Trabajo, 42. 2007 (9): 18-25.

10) Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2003 (10): 6.

11) Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi, Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 1996 (11): 2.

12) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Derechos y deberes en salud ocupacional y riesgos profesionales. Bogotá, D. C., Colombia (13): 3 Ultima vez visitado: agosto 10/2017 en web: https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CARTILLA%20DERECHOS%20Y%20DEBERES%20-SO%20y%20RP.pdf

13) José M. Peiró, Desencadenantes del estrés laboral. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Madrid, 1992 (14): 3-12.

14) Sauter S.L. Hurrell, J.J. Murphy L.R. Y Levi L "Factores psicosociales y de organización". Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Vol. II, Parte V, Capítulo 34. OIT y Ministerio de Trabajo y AA.SS . 2001 (15): 9.

15) Cooper F. Kalimo R. Bataw M, “Los factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”. Organización Mundial de la Salud. Ginebra, 1988 (16): 8, 15, 63, 97.

16) Villalobos Fajardo, Gloria Helena, Artículo “Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales”. Aproximación conceptual y valorativa. Citado 1997. Ciencia & Trabajo Año 6, Numero 14/ Octubre-diciembre. Universidad Javeriana. Bogotá, 2004 (17): 1-2.

17) Ministerio de Trabajo e Inmigración “Experiencias en intervención psicosocial, más allá de la valoración del riesgo”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid, 2009 (18): 4, 17, 18-20, 26.

18) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Decreto 1443 de 2014. Bogotá, D. C., Colombia, Julio 31 de 2014 (12): 13 Ultima vez visitado: noviembre 30/2017 en web: http://wsp.presidencia.gov.co/normativa/decretos/2014/documents/julio/31/decreto%201443%20del%2031%20de%20julio%20de%202014.pdf

19) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional, para el proceso de evaluación en la calificación de origen de enfermedad. Bogotá, D. C., Colombia, 2011 (19): 98

20) Ministerio de Trabajo. Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo 2013-2021 “Hacia una cultura Preventiva”. Coautor: Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Bogotá, D. C., Colombia, Julio 2014 (20): 34.

21) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Protocolo de intervención psicosocial. Bogotá, D. C., Colombia, 2015 (21): 3-20.

22) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C., Julio de 2010 (22): 20 – 29, 42-45.

23) Acosta M. Aldrete M. Alvarado C. Aranda C. “Factores psicosociales y salud mental en el trabajo”. Universidad de Guadalajara, México. Primera edición, 2006 (23): 9-12

24) Rousseau, D.M. The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. Robertson, International Review of Industrial and Organizationat Psychology. Wiley, 1988 (24): 139-158.

25) Peiró J. El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Enero, 1993 (25): 2-5.

26) Paulet Y. Antropometría y el puesto de trabajo. Lima 2012 (26): 50.

27) Valenzuela J. Competencias transversales para una sociedad basada en conocimiento. Editorial Cengage, 2016 (27): 1-4

28) Bonavia, T. Quintanilla I. La cultura de las organizaciones y sus efectos sobre la participación de los empleados. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. 1996 (28): 1, 7-26

29) Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Ley 1010 de 2006. Bogotá D.C., enero 23, 2006 (29): 1.

30) Ruiz M. Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. 2012. Tesis doctoral (30) Ultima vez visitado: agosto 30 de 2017 en web: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/sistema_nacional.html

31) Guerrero N. Intervención del riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Medellín, Colombia, noviembre 2008 (31): 1

32) Moncada S, Llorens C, Kristensen T. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Istas 2002 (32): 11.

33) Marulanda IC. Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. 1º ed. Bogotá D.C. Colombia, 2007 (33): 2-3