



CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA  
DE LA CIUDAD DE MANIZALES

Lina Gañan Giraldo

Carolina López Zapata

María Eugenia Moreno Echeverry

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Facultad de Ciencias para la Salud

Junio 2018



CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA  
DE LA CIUDAD DE MANIZALES

Lina Gañan Giraldo

Carolina López Zapata

María Eugenia Moreno Echeverry

Trabajo de Investigación para optar al título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesora: Mónica Hoyos Ossa

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Facultad de Ciencias para la Salud

Junio 2018

*Siempre estaré agradecida con todas las personas que me apoyaron y acompañaron durante  
este proceso.*

*¡Al ángel que ahora nos cuida desde el cielo! Gracias por tu amor y tu ejemplo. Aquí en la tierra  
me vas a hacer mucha falta... que Dios te bendiga. Te amo abuelita.*

*Agradezco primero a Dios por permitirme cumplir mi sueño de obtener mi título como psicóloga  
especialista, a mis hijos Luis y Sofía, que son el motor de mi vida, a mi novio Víctor por su  
paciencia y a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en la realización de mi  
proyecto de vida.*

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| <i>RESUMEN</i> .....  | 8  |
| <i>INTRODUCCIÓN</i> .....                                     | 11 |
| 1. <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....                    | 14 |
| 2. <i>PREGUNTA PROBLEMA</i> .....                             | 19 |
| 3. <i>JUSTIFICACIÓN</i> .....                                 | 20 |
| 4. <i>OBJETIVOS</i> .....                                     | 24 |
| 4.1 <i>OBJETIVO GENERAL</i> .....                             | 24 |
| 4.2 <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i> .....                        | 25 |
| 5. <i>MARCO REFERENCIAL</i> .....                             | 25 |
| 5.1 <i>MARCO DE ANTECEDENTES</i> .....                        | 25 |
| 5.2 <i>MARCO CONTEXTUAL</i> .....                             | 32 |
| 5.3 <i>MARCO TEÓRICO</i> .....                                | 34 |
| 5.3.1 <i>Modelos teóricos sobre el estrés</i> .....           | 39 |
| 5.3.2 <i>Clasificación del estrés</i> .....                   | 42 |
| 5.3.3 <i>Factores Intralaborales</i> .....                    | 44 |
| 5.3.4 <i>Factores extralaborales</i> .....                    | 45 |
| 5.3.5 <i>Factores Protectores</i> .....                       | 46 |
| 5.4 <i>MARCO CONCEPTUAL</i> .....                             | 47 |
| 5.5 <i>MARCO LEGAL</i> .....                                  | 49 |
| 5.6 <i>MARCO ÉTICO</i> .....                                  | 51 |
| 6. <i>METODOLOGÍA</i> .....                                   | 52 |
| 6.1 <i>TIPO DE ESTUDIO</i> .....                              | 52 |
| 6.2 <i>INSTRUMENTOS</i> .....                                 | 52 |
| 6.3 <i>POBLACIÓN</i> .....                                    | 54 |
| 6.4 <i>RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD</i> .....                   | 55 |
| 6.5 <i>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN</i> .....           | 56 |
| 7. <i>ANÁLISIS DE RESULTADOS</i> .....                        | 58 |
| 7.1 <i>Descripción de Niveles de Riesgo Psicosocial</i> ..... | 58 |
| 7.2 <i>Interpretación Niveles de Estrés</i> .....             | 59 |
| 7.3 <i>CARACTERIZACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA</i> .....            | 61 |

|   |    |
|---|----|
| 7.3.1 Aspectos Sociodemográficos de la población.....                                       | 62 |
| 7.4 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL .....                                       | 65 |
| 7.4.1 Resultado Global Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B).....           | 66 |
| 7.4.2 Demandas del trabajo.....   | 67 |
| 7.4.3 Control sobre el trabajo.....   | 69 |
| 7.4.4 Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo .....                                   | 70 |
| 7.4.5 Recompensa .....  | 72 |
| 7.5 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL .....                                       | 73 |
| 7.5.1 Resultado Global del cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .... | 74 |
| 7.5.2 Resultado por dimensiones Factores Extralaborales.....                                | 75 |
| 7.6 EVALUACIÓN SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS .....  | 78 |
| 8. <i>DIMENSIONES A INTERVENIR</i> .....  | 79 |
| 9. <i>DISCUSIÓN</i> .....   | 80 |
| 10. <i>CONCLUSIONES</i> .....   | 87 |
| 11. <i>RECOMENDACIONES</i> .....  | 90 |
| 12. <i>BIBLIOGRAFIA</i> .....   | 93 |
| <i>ANEXOS</i> .....   | 96 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Descripción General Batería Riesgo Psicosocial-----          | 54 |
| Tabla 2. Nivel de Riesgo -----  | 61 |
| Tabla 3. Magnitud del Riesgo -----                                    | 61 |
| Tabla 4. Información Sociodemográfica-----                            | 62 |
| Tabla 5. Aspectos Sociodemográficos de la población evaluada-----     | 64 |
| Tabla 6. Factores de Riesgo Intralaboral Forma B -----                | 65 |
| Tabla 7. Puntaje Total Intralaboral Forma B -----                     | 66 |
| Tabla 8. Dominio Demandas del Trabajo-----                            | 67 |
| Tabla 9. Dominio Control sobre el Trabajo -----                       | 69 |
| Tabla 10. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo ----- | 70 |
| Tabla 11. Dominio Recompensas -----                                   | 72 |
| Tabla 12. Factores de Riesgo Extralaboral -----                       | 73 |
| Tabla 13. Puntaje total Factores Extralaborales Evaluados -----       | 74 |
| Tabla 14. Dimensiones Riesgo Extralaboral -----                       | 75 |
| Tabla 15. Sintomatología del Estrés -----                             | 78 |
| Tabla 16. Dimensiones a Intervenir-----                               | 79 |

## TABLA DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1. Esquema General Proyecto de Investigación -----                | 57 |
| Ilustración 2. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma B -----    | 66 |
| Ilustración 3. Resultado Demandas del Trabajo -----                           | 68 |
| Ilustración 4. Resultados Control sobre el Trabajo-----                       | 69 |
| Ilustración 5. Resultados Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo ----- | 71 |
| Ilustración 6. Resultados Recompensas en el Trabajo -----                     | 72 |
| Ilustración 7. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral -----              | 74 |
| Ilustración 8. Dimensiones Extralaborales -----                               | 76 |
| Ilustración 9. Sintomatología del Estrés -----                                | 78 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de una empresa de transporte de carga por carretera de la Ciudad de Manizales, a través de la aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial diseñados y validados por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en el año 2010; la aplicación de los cuestionarios se realizó en los meses de febrero y marzo de 2018, a los trabajadores de la empresa, treinta y uno (31) en total, cabe anotar, que es la primera vez que en la empresa se realiza este tipo de intervención.

Se realizó bajo una metodología con enfoque cuantitativo, ya que recolecta y organiza datos estadísticos sobre la situación problemática, además es de tipo descriptiva porque permitió identificar y describir los diversos factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos la población trabajadora objeto y sujeto de investigación.

Las conclusiones de este trabajo se relacionan con la necesidad de realizar una intervención en el ambiente laboral, sobre todo en aquellos dominios y dimensiones que representan un nivel de riesgo psicosocial alto y muy alto, al respecto, se encontró que en relación a los factores intralaborales, los dominios que más presentan necesidad de intervención son el dominio *demandas del trabajo*, evidenciando un nivel de favorabilidad bajo en las dimensiones *demandas de carga mental e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral* y un nivel de favorabilidad media en la dimensión *demandas cuantitativas*, de igual forma, se evidencio nivel de favorabilidad medio en el dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*,

específicamente en las dimensiones *relaciones sociales en el trabajo* y *retroalimentación del desempeño*, también, se observó igual resultado en los factores extralaborales en el dominio *condiciones extralaborales*, con la *dimensión tiempo fuera del trabajo*, tal cual sucede en la evaluación de *síntomas relacionados al estrés* que arrojó como resultado un nivel de favorabilidad baja, por lo cual es necesario la intervención.

Palabras claves. Factores de riesgo psicosocial, factores intralaborales, factores extralaborales, estrés.

#### ABSTRACT

The objective of this research work was to identify the psychosocial risk factors that affect the workers of a road freight transport company in the city of Manizales, through the application of the Psychosocial Risk battery questionnaires designed and validated by the Ministry of Social Protection and the Pontifical Javeriana University in 2010; the application of the questionnaires was carried out in the months of february and march of 2018, to the workers of the company, thirty-one (31) in total, it should be noted, that this is the first time that this type of intervention has been carried out in the company.

It was carried out under a methodology with a quantitative approach, since it collects and organizes statistical data on the problematic situation, it is also descriptive because it allowed identifying and describing the various psychosocial risk factors to which the working population object and subject of research are exposed.

The conclusions of this work are related to the need to perform an intervention in the work environment, especially in those domains and dimensions that represent a very high level of psychosocial risk, in this regard, it was found that in relation to intra-labor factors, the domains that most need intervention are the domain of *work demands*, there is also evidence of a low level of favourability in the dimensions of *mental load demands* and *influence of the work environment on the non-work environment* and a medium level of favourability in the quantitative demands dimension, similarly, there was evidence of a medium level of favourability in the *leadership* domain and *social relations at work*, specifically in the dimensions *social relations at work* and *performance feedback*, also, the same result was observed in the extra-labor factors in the domain of *non-labor conditions*, with the dimension *time away from work*, as it happens with the *evaluation of symptoms related to stress* that resulted in a low level of favourability, for which intervention is necessary.

Key words: Psychosocial risk factors, intra-labor factors, extra-labor factors, stress.

## INTRODUCCIÓN

La seguridad y salud en el trabajo es un tema que compete a todas las empresas y a todos los trabajadores, ha ganado un espacio importante dentro del ámbito organizacional, porque dicho sistema es fundamental para el bienestar y desarrollo del empleado e igualmente para la empresa por los beneficios que representa en cuanto a la posibilidad de generar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad laboral con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, así como la mejora del ambiente laboral, generando sentido de pertenencia y motivación de los empleados hacia su empresa, lo que se manifiesta en mayor productividad y práctica de comportamientos seguros, además, se suma el compromiso legal que tienen los empleadores que desde la perspectiva del gobierno deben velar por los intereses y derechos de sus trabajadores.

En esta medida, la identificación de peligros y valoración de riesgos en el ámbito laboral es importante, no obstante, es de interés particular el estudio de los factores de riesgo psicosocial en las empresas como un proceso que cada vez toma mayor relevancia debido a la influencia que los mismos tienen sobre el desempeño de los empleados, no en vano, que la identificación de dichos factores representan un elemento primordial en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, porque el mismo tiene como finalidad identificar y valorar los riesgos a los que se exponen los trabajadores para tomar las medidas necesarias y así buscar el bienestar de las personas dentro de las organizaciones.

En ese orden de ideas, se tiene en cuenta que no solo en Colombia, sino a nivel mundial se observa que el estudio de esta temática poco a poco ha ido logrando un espacio dentro del

ambiente laboral, pasando de una visión mecanicista donde solo era importante la productividad hacia una visión más holística en la cual se considera al trabajador como un ser integrado por elementos biológicos, psicológicos y sociales, que presenta una serie de comportamientos dentro y fuera de la empresa que influyen de una u otra manera en su desempeño laboral.

Más que un aspecto de normatividad, el cual debe realizarse por obligación, es importante tener en cuenta que los empresarios deben asumir la identificación y valoración de los diversos riesgos a los que se exponen los trabajadores, en este caso los riesgos psicosociales como un compromiso frente a la salud de los trabajadores y como una responsabilidad de generar un ambiente adecuado en el cual más que identificar, se tomen las medidas necesarias para controlarlos y así minimizar sus efectos.

Por ello, la identificación de los riesgos psicosociales debe ser una actividad estratégica en las empresas, debe convertirse en un pilar fundamental de actuación organizacional, que apunte a disminuir índices de ausentismo laboral, así como de enfermedad y accidentes laborales ya que esto incide notablemente en los costos y la productividad. Ahora bien, “las organizaciones deben desarrollar programas integrales y permanentes de gestión de riesgos laborales, los cuales favorecen a los trabajadores y demás personas involucradas con la organización, estos deben ser acordes con sus necesidades y características del sector económico”, (1) se ha demostrado que los riesgos psicosociales generan consecuencias a nivel organizacional, manifestados en la producción, el trabajador y su familia.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado anteriormente, es que desde este ejercicio investigativo se le presta relevancia a los factores de riesgo psicosocial, los cuales son determinantes para la

aparición de otro tipo de riesgos o problemáticas laborales, “se le denomina riesgo psicosocial a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en las organizaciones y generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.)” (2).

En este orden de ideas, el presente proyecto de investigación tuvo como finalidad el identificar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de una empresa de transporte de carga por carretera de la Ciudad de Manizales, lo cual se realizó a través de la aplicación de los cuestionarios que conforman la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, para esto, fue importante realizar un proceso que tuvo en su primer momento la aplicación de los cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y síntomas relacionados al estrés, posterior a ello se analizó la información y se emitieron unos resultados identificando las dimensiones de magnitud de riesgo de baja y mediana favorabilidad, así como se pudieron identificar los factores protectores que presentan los empleados en cuanto a los riesgos psicosociales, para finalmente y después de este análisis proponer un plan de intervención que permita atender las necesidades de los trabajadores en cuanto a factores de riesgo psicosocial.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano está influenciado por dimensiones como la social, política, económica, cultural y tecnológica, entre otras, que lo hacen integrarse en la sociedad y así cumplir funciones básicas para desenvolverse en un mundo cada vez más exigente. Dentro de estas dimensiones, realiza una serie de actividades diariamente entre las cuales se encuentra el trabajo, éste representa una conducta humana fundamental desde lo personal, social y productivo, porque aparte de ser su sustento económico, también le permite sentirse parte útil de una sociedad, teniendo en cuenta esto el trabajo se convierte en una categoría de análisis y por ello debe ser observado a partir de elementos importantes como la salud y la seguridad en el mismo.

El tener un trabajo en el cual se garanticen las condiciones mínimas de salud y seguridad, permite que alrededor del trabajador y de la empresa se tejan una serie de procesos y situaciones que apunten a que esas condiciones cada vez sean óptimas para desarrollar de una forma efectiva su rol, sin aislar la parte personal de la laboral. Al respecto, se tiene que la salud es fundamental para cualquier ser humano, debido a que ésta le permite realizar diversidad de actividades entre las que se encuentra el trabajo “que, al representar uno de los pilares fundamentales de la dignidad humana, debe ser efectuado en las máximas condiciones de seguridad” (3), de allí que sea necesario un ambiente de trabajo adecuado en el cual se garantice la menor exposición a riesgos que atenten contra la salud y seguridad del trabajador.

Al respecto, se debe tener en cuenta que ante todo el trabajador, es un ser humano considerado como un ser bio psico social, el cual está integrado por procesos biológicos, psicológicos y

sociales que lo hace actuar de una u otra forma y que constituyen elementos determinantes para su desempeño dentro de una organización.

En ese orden de ideas, la empresa se convierte en el espacio donde se presentan cantidad de situaciones que influyen y afectan a cada integrante de la misma, no obstante, es en este lugar donde pasa la mayor parte de su tiempo, llegando inclusive a compartir más tiempo en el trabajo que con su propia familia, ante esto, cabe preguntarse ¿es realmente de calidad el trato que se le presta al capital humano dentro de una organización determinada? Aunque suene paradójico, la respuesta ante esta pregunta en la mayoría de organizaciones es no, aun en este siglo y pese a todos los avances, al parecer lo que continúa siendo importante es el valor económico que los trabajadores le dejan a la empresa, olvidando a ese ser humano como unidad biopsicosocial.

Desde tiempos inmemorables el trabajo se ha visto separado de la persona, la visión que se tiene del empleado es que éste cumpla con sus labores o funciones para las que fue contratado, sin importar su ser, es decir, se separa el quehacer profesional u ocupacional, del ser, de la parte humana, desconociendo con esto que el ser humano al ser una unidad integral no puede aislarse, si no al contrario todos los procesos, situaciones y vivencias lo complementan y llevan a que se desempeñe en su rol de trabajador.

De acuerdo a todo lo anterior y recordando datos como la explotación de mano de obra de los trabajadores, la vulneración de sus derechos, la poca importancia dada a sus necesidades y bienestar, llevó a exponer a los mismos a una serie de factores y riesgos que atentaban contra su integridad, de allí que la Organización de la Naciones Unidas (ONU) respaldó la importancia de

que en el ámbito laboral se defendieran los derechos de los trabajadores manifestando que “los Estados deben proteger contra las violaciones de los derechos humanos cometidas en su territorio y/o su jurisdicción por terceros, incluidas las empresas. A tal efecto deben adoptar las medidas apropiadas para prevenir, investigar, castigar y reparar esos abusos mediante políticas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia” (4).

En ese orden de ideas y para ser más específicos, en Colombia en el año 1904 “Rafael Uribe Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país” lo que permite abrir el panorama en cuanto a la búsqueda del bienestar del trabajador dentro del ámbito laboral (5).

Posterior a esto, se desarrollaron unos avances importantes en cuanto a normatividad tales como la Ley 46 de 1918, que comunicaba las medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, a su vez en el año 1945 se aprueba la ley 6: ley general del trabajo, seguido a ello en 1946 se crea el Instituto de Seguros Sociales con la ley 90, en 1948 se crea la Oficina Nacional de Medicina e Higiene Industrial y con el Decreto 3767 de 1949, se establecen políticas de seguridad industrial e higiene para los establecimientos de trabajo (5).

A partir de estas y otras tantas normas, se empieza un camino importante en el país hacia la protección de los trabajadores como factor importante dentro de las empresas, además se da importancia al concepto de riesgo ocupacional, teniendo en cuenta factores como la prevención y

control de los mismos y cómo dichos riesgos pueden interferir de forma negativa en el ambiente laboral, de allí que se promulgue la Ley 9 de 1979 referida a la protección de la salud de los trabajadores.

No en vano, todas las medidas tomadas en el país abogan actualmente por generar mejores condiciones laborales, que permitan a los trabajadores tener una mejor salud y bienestar en las organizaciones, esto se logra por medio de la evaluación e intervención de los riesgos a los que se exponen y por ello es que se da especial atención a la importancia de controlar los riesgos laborales y de ser intervenidos.

De acuerdo a lo anterior, el empleado dentro del ambiente laboral e independientemente del cargo, se expone a una serie de riesgos propios al cumplimiento de sus funciones, esos riesgos se refieren a riesgos físicos, químicos, mecánicos, biológicos, biomecánicos, eléctricos, locativos, públicos, de tránsito y los psicosociales; estos últimos, se identifican, pero poco se intervienen.

Ahora bien, sin desconocer la importancia de identificar los riesgos anteriormente mencionados presentes en las empresas, se realiza especial mención en aquellos riesgos psicosociales que en parte son determinantes para que se presenten otros, es conocido que si se interviene al empleado como tal, esto va a generar un bienestar mental que se proyecta en un bienestar laboral, al respecto la resolución 2646 del 2008 afirma que “las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psicolaborales, es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados” (6).

Por esa razón, en la empresa se “deberían” garantizar unas mínimas condiciones ambientales, físicas y sociales que permitan a los trabajadores poder desempeñar de una forma más óptima su rol laboral, sin embargo la realidad es otra, el trabajador es visto desde su aporte a la productividad, desconociendo quizás que un empleado motivado, promovido, escuchado y por el cual se preocupen, puede rendir mucho más, esto en el tiempo va a generar mayor productividad y disminución de enfermedades y accidentes de trabajo.

Con relación a lo mencionado, Benavides “et al” (7) refieren que “la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares”, de acuerdo a esto, es importante mencionar, que los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores, influyen en su desempeño y en las dimensiones que componen al ser humano: física, mental y emocionalmente, de allí la importancia de intervenir factores psicosociales que no permiten que los trabajadores tengan un completo bienestar dentro de su ambiente laboral.

La exposición a dichos factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, generan en el trabajador repercusiones a nivel físico y psicológico, lo que lleva a que se afecten áreas personales y ocupacionales interfiriendo con las labores de desempeño, relacionamiento y productividad, por ello no solamente es importante para el trabajador, sino para la empresa como tal intervenir en su diagnóstico y en la implementación de acciones que lleven a fortalecer factores protectores y actividades integrales que permitan abordar situaciones de índole psicosocial que prevengan enfermedades o accidentes laborales por la influencia de los mismos.

En lo que respecta a las empresas, todas son responsables frente a la salud y seguridad de sus empleados, esta es principalmente la razón de ser no solo del SG – SST, sino también de la valoración e intervención de los riesgos, hay que abogar por el bienestar laboral y este se logra teniendo un adecuado ambiente de trabajo, en el cual se minimicen o se erradiquen los riesgos para los trabajadores, “el éxito en la gestión del riesgo se basa entonces en el desarrollo de una cultura de la prevención en la organización, donde la prevención debe ser un valor inherente a la gestión organizacional en todos los niveles (8).

Es así como se considera que, la organización debe ser un espacio en el cual se garanticen condiciones mínimas de salud y seguridad a los trabajadores, permitiendo que alrededor del él se establezcan procesos que lleven a que las condiciones laborales sean mejores para desarrollar de una forma efectiva su rol, sin aislar la parte personal de la laboral.

En pocas palabras, no se desconoce la importancia de identificar todos los riesgos existentes en la empresa, sin embargo, se considera que los riesgos psicosociales, son parte fundamental y determinante para que se presenten otros, por ello, se reconoce que, si se interviene al empleado como tal, esto va a generar un bienestar mental que se proyectara en un bienestar laboral.

## **2. PREGUNTA PROBLEMA**

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial de los trabajadores de una empresa de transporte de carga por carretera de la ciudad de Manizales?

### 3. JUSTIFICACIÓN

El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 - 2021 plantea que se debe “fortalecer a los empleadores y trabajadores en el marco de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”(9) no solo por normatividad, sino también por generar condiciones óptimas de bienestar, para este caso concreto se sugiere la implementación de guías por sector, en particular el sector transporte por ser uno de los más representativos en cuanto a actividades económicas se refiere.

De acuerdo a esto, la presente investigación indica como necesidad la identificación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de carga por carretera, con el fin de evaluarlos y proceder a proponer estrategias de intervención que permitan mitigar efectos adversos a la salud y desempeño laboral.

Al respecto, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 - 2021 también manifiesta como objetivo “favorecer el logro de entornos laborales y ocupacionales saludables, bienestar y calidad de vida de la población trabajadora, promoviendo la participación y capacitando a los trabajadores y empresas para la gestión de controles efectivos e implementación de medidas preventivas y control de peligros y riesgos prioritarios, para generar ambientes de trabajo saludables, cultura de prevención y reducción de la siniestralidad” (9); esto sugiere la importancia de prevenir situaciones que afectan la salud de los trabajadores, a través de la intervención en factores intra y extralaborales que inciden de una u otra forma en la motivación, desempeño y productividad.

En ese orden de ideas, en la primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el 2007, el sector transporte es considerado como una actividad de alto riesgo, esto implica que la exposición a factores de riesgo psicosocial es más probable, debido a las condiciones de los trabajadores, específicamente los conductores, expuestos a largas jornadas de trabajo presentando alta demanda mental y física, las cuales interfieren con las relaciones sociales de alguna u otra forma. Los factores de riesgo psicosocial fueron los segundos más reportados por los centros de trabajo evaluados, en relación al trabajo monótono y la atención de público, que entraría en materia de estudio en esta investigación (10).

El sector transporte representa un 13,4-% de la mortalidad por AT, esto es proporcional a una muestra de 445.550 centros de trabajo de empresas activas y afiliadas al SGRP, en la que la Región Central del país, contiene un 34.3% (152.846) de esa muestra, lo que hace que esta investigación sea de carácter importante tanto para la organización, como para la comunidad en general y sirva como fuente de información (10).

En relación al riesgo psicosocial, la primera encuesta nacional de condiciones de salud y seguridad, indica que la exposición a agentes de riesgo psicosocial es inclusive más percibida que los agentes de riesgo ergonómicos, ahora biomecánicos, la atención al público y el trabajo monótono ocupan los dos primeros lugares, la prevalencia de exposición es de 60% y 49,5% respectivamente, estos riesgos están relacionados con varios sectores económicos, entre ellos el sector transporte. Se concluye en esta encuesta que “dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa” a esto se le adiciona que “un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés” y “tanto los agentes

ergonómicos como los psicosociales fueron los más frecuentemente relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo”. Por estos resultados en este estudio es recomendado “establecer programas o líneas de intervención y control de factores de riesgos ergonómicos y psicosociales ” y sistemas de vigilancia epidemiológica en los sectores que presentaron mayor proporción, entre ellos el sector transporte (10).

En una segunda oportunidad para el año 2015 fue publicada la encuesta nacional de condiciones de SST en Colombia, cuyo año de aplicación fue 2013, se encuentra que la población encuestada aumento considerablemente; fueron 605.423 empresas afiliadas al Sistema General de Riesgos Laborales, de esta muestra el 26% por ciento hace parte de la región central del país, donde se encuentra Caldas, destacando que es un porcentaje importante y representativo. De los centros de trabajo encuestados, 29% de la población hace parte de la región central, en este estudio las microempresas hacen parte de un 37% de la población, del cual hace parte el objeto de estudio en esta investigación.

En cuanto a la identificación de la existencia de agentes y riesgos en los puestos de trabajo, la puntuación más alta la obtuvo la variable “las responsabilidades no están claramente definidas” con un 74% y prosigue la “atención directa al público” con un 67% y con un 38% se encuentra al trabajo monótono y repetitivo, todos estos con una relación directa con los factores de riesgo psicosocial. El análisis menciona que en el sector transporte los trabajadores requieren un nivel alto de atención (84%) y debe atender varias tareas al mismo tiempo (68%) generando predisposición a exponerse a factores de riesgo psicosocial (11).

En esta ocasión, los factores de riesgo psicosocial ocuparon el primer lugar, antes que los biomecánicos, lo que hace que se le otorgue prioridad alta frente a su identificación precisa e intervención efectiva en los puestos de trabajo en las empresas. La encuesta también reveló que no se le está dando la relevancia requerida a los programas de prevención frente al riesgo psicosocial, aun con los resultados de la primera encuesta, en la que estos y los biomecánicos, eran la prioridad para intervención. Por lo tanto, se crea la necesidad de empezar a hacer estudios como esta investigación, para la identificación y posterior intervención de los factores de riesgo psicosocial por parte de expertos y asegurar que se realicen las medidas necesarias para contrarrestar los efectos nocivos a la exposición a los agentes psicosociales.

Con la realización de este ejercicio investigativo se quiere indagar sobre la existencia o no de riesgo psicosocial al que están expuestas las personas que trabajan en la empresa, además, pretende complementar el proceso de estructuración del SG-SST de la misma.

Por medio de este estudio, se realizó un análisis de los resultados, con el objetivo de propiciar a la empresa una herramienta de diagnóstico que propenderá al bienestar colectivo y elaboración de estrategias que mitiguen los efectos de los riesgos psicosociales. Se buscó también obtener los fundamentos para que posteriormente puedan realizar el diagnóstico de condiciones de salud en el aspecto psicolaboral, por medio de los cuestionarios de factores de riesgo extralaborales e intralaborales (formas B) y el cuestionario de síntomas relacionados al estrés. Otro aspecto que hace necesaria la identificación de los factores de riesgo psicosocial es el ámbito legal, en el cual la Resolución 2646 de 2008 vela por implementar medidas “para la identificación, evaluación,

prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (6).

También, se proyecta que el ámbito psicosocial sea tenido en cuenta por las partes evaluadas, para que el cuidado de la salud sea integral (emocional, mental y físico). Según Fernández hay aspectos importantes frente a la sostenibilidad social, en relación al análisis de los factores de riesgo psicosocial y su intervención, es decir, se garantiza que las generaciones futuras trabajadoras, puedan obtener mejor calidad de vida en su jornada laboral, traducido en “prevención de riesgos laborales, racionalización de horarios y favorecer la conciliación laboral”(12).

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de una empresa de transporte de carga por carretera de la Ciudad de Manizales, a través de la aplicación de los cuestionarios que conforman la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de protección Social.

## **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de la empresa.
- Identificar factores protectores que permitan disminuir la exposición a los riesgos psicosociales.
- Proponer un Plan de Intervención que permita atender las necesidades de los trabajadores en cuanto a factores de riesgo psicosocial.

## **5. MARCO REFERENCIAL**

### **5.1 MARCO DE ANTECEDENTES**

De acuerdo a la temática abordada en este ejercicio investigativo relacionado a la identificación de factores de riesgo psicosociales, se realiza una revisión de literatura que da cuenta de cómo este fenómeno ha ido tomando fuerza en su estudio e intervención con el fin explícito de contribuir al bienestar del empleado dentro de las empresas.

El estudiar, identificar o valorar los factores de riesgo psicosocial representa un avance en materia de promoción y prevención dentro del ámbito organizacional, que da respuesta no solo a la normatividad vigente en el mundo, sino también a la responsabilidad que adquiere la empresa frente a la salud y seguridad de sus empleados.

Teniendo en cuenta esto, se han realizado varios estudios e investigaciones que permiten ver cómo estos factores intervienen en el desempeño laboral, al respecto en el año 2009, en Valencia (Venezuela) Rodríguez, Mariela realiza su investigación “Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?” en la cual manifiesta que los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora, obteniendo como resultado en su estudio que, de las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas. Así fue como concluyo que los factores psicosociales no son nada nuevo; por el contrario, han existido paralelamente con el trabajo y sus cambios en el tiempo, pero debe reconocerse que ha sido más recientemente cuando han adquirido una mayor relevancia. (13)

En ese orden de ideas, Moreno Jiménez Bernardo en su estudio “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales” refiere que el trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. Son varios los entes que se han preocupado por atender y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosociales tales como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que a partir del año 1987 comenzó a aplicar encuestas nacionales de condiciones de trabajo en España, la Unión Europea también realiza cada cinco años una encuesta sobre las condiciones de trabajo en Europa donde incluye aspectos psicosociales, la encuesta europea del año 2010 indica que se ha presentado un desplazamiento de los factores

físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. De igual forma la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, sostuvo la aparición de riesgos psicosociales emergentes, la cual estableció una lista de 42 riesgos psicosociales. Concluye este autor en su estudio que los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral. (14)

Continuando con esta revisión, es importante mencionar la investigación “Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería” realizada por Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia y Méndez Campos María Doris, que tuvo como objetivo identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile, obteniendo como resultados de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. (15)

En el contexto Colombiano, también se han realizado esfuerzos importantes desde algunas universidades y entes en el estudio de estos factores, por ejemplo la investigación “Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción” realizada por Rentería Valencia, Julián Alberto, Fernández Ospina, Eliana, Tenjo M., Angélica María y Uribe Rodríguez, Ana Fernanda, que tuvo como objetivo identificar factores de riesgo biopsicosocial que prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali, Colombia. Encontrando que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. Por tanto, el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización. (16)

A su vez, el estudio investigativo “Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali”, realizada por Arenas Ortiz, Felipe y Andrade Jaramillo, Verónica en el año 2013 en la Ciudad de Cali tuvo como finalidad evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligada al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia), en esta investigación se pudo obtener que los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad

de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. (17)

De igual forma, los mismos autores de la investigación anterior realizan un estudio investigativo “Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia” en el cual manifiestan como objetivo evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de *Engagement* en el trabajo, en una organización privada del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. En esta investigación participaron 111 trabajadores. Emplearon como instrumentos el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo. Finalmente, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de *Engagement* en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores. (18)

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y haciendo énfasis en el contexto regional, se encuentra la investigación “Identificación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de una empresa electrificadora de la ciudad de Manizales a partir de la aplicación de los cuestionarios de riesgo psicosociales del ministerio de la protección social colombiano”, realizada por Velásquez, Ángela Patricia y García López Natalia, que tuvo como objetivo Identificar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa electrificadora Electro López de la Ciudad de Manizales, a través de la aplicación de los cuestionarios de riesgo

psicosocial diseñados por el Ministerio de Protección Social Colombiano corroborando en sus conclusiones la necesidad de intervención, evidenciando que el dominio con mayor número de dimensiones con riesgo a intervenir, es *demandas del trabajo*, con tres dimensiones que manifiestan magnitud del riesgo de baja favorabilidad, así: *exigencias de responsabilidad del cargo demandas de la carga mental, demandas ambientales y esfuerzo físico*; seguidos por los factores Extralaborales, en donde se evidencio magnitud del riesgo de mediana favorabilidad, con necesidad de intervención, en las dimensiones *situaciones económicas del grupo familiar, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda – Trabajo-vivienda*. (19)

Es importante resaltar, que más que la identificación de factores de riesgo psicosociales, también es muy importante apuntar a la intervención para que se dé un verdadero proceso organizacional, para ello, en la investigación “Diseño del plan de intervención de factores psicosociales a partir de su diagnóstico en una empresa automotriz de la ciudad de Manizales”, realizado por Ospina Morales Paula Andrea y Rodríguez Claudia Marcela, proponen 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. Las autoras manifiestan que al priorizar las condiciones Psicosociales Intralaborales, encontraron 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%. 9 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 re inducción del personal. (20)

Machado, Aura María y Ramírez Giraldo María Liliana en su estudio de investigación “Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa “Andina de seguridad del Valle” que ofrecen sus servicios en el centro comercial victoria de la ciudad de Pereira”, por medio de la aplicación de los cuestionarios establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, llegaron a la conclusión que los datos analizados sugieren que los cuestionarios Intralaborales Forma B presentan 2 dominios con más impacto “Demandas de Trabajo” con una población expuesta del 92% y “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” con una población expuesta del 56% y el resultado de los cuestionarios Extralaborales presenta la dimensión más afectada que es “tiempo fuera del trabajo” con una población expuesta del 60% en riesgo “Muy Alto – Alto y Medio”. De igual forma su trabajo les permitió que al identificar los riesgos, establecieran el diseño de un programa de intervención, con el fin de que los resultados obtenidos posibilitaran un plan de acción que mejorará la calidad de vida de los colaboradores. (21).

## 5.2 MARCO CONTEXTUAL

La empresa de transporte de carga por carretera, ubicada en la ciudad de Manizales, se encuentra en funcionamiento hace aproximadamente 40 años, bajo la gerencia de su fundador Néstor Jaime López Cardona, quien es el representante legal. La empresa está ubicada en la carrera 37ª No 10C 85 Barrio los Nogales de la ciudad de Manizales, departamento de Caldas, lugar donde funciona el área administrativa, el cual está integrado por una auxiliar administrativa y una auxiliar contable; quienes se encargan del manejo de nómina, incapacidades, gestión de documentos y presentación de informes, entre otras funciones. En la actualidad cuenta con 37 conductores y dos personas que hacen parte del área administrativa.

La empresa se dedica principalmente al transporte de café y abono por todas las regiones del país, no obstante, también permite el transporte de diversidad de carga pesada a nivel nacional y tiene contrato con la empresa Nestlé para transportar sus productos.

La empresa dentro de su plan estratégico, refiere la misión y visión de su servicio de la siguiente manera:

**Misión:** “Néstor Jaime López Cardona es una empresa de Transporte terrestre de carga pesada, que posibilita el desarrollo social y económico del país en la prestación del servicio; cumpliendo con estándares de calidad y buen servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a nivel nacional”.

**Visión:** “Néstor Jaime López Cardona se ve en el 2022 como una empresa con mayor reconocimiento e incidencia para ofrecer calidad de servicio donde permita establecer mejores relaciones comerciales con sus clientes y fortalecer la productividad de la empresa.

### **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La empresa NÉSTOR JAIME LÓPEZ CARDONA, busca ser la más competitiva, en el sector económico de transporte de carga por carretera, por lo cual estamos comprometidos en propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización; trabajadores y partes interesadas. Mediante el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Este sistema está orientado al desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; que incluye la política, la planificación, la organización, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo en toda nuestra cadena de valor.

La empresa NÉSTOR JAIME LÓPEZ CARDONA asume la responsabilidad de proteger la seguridad y la salud de todos los trabajadores independientemente de su vinculación laboral en sus diferentes ambientes de trabajo; por tanto, mantener unas condiciones seguras y saludables en los lugares de trabajo.

El responsable asignado por la empresa para liderar el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo, cuenta con el apoyo de la alta gerencia, el COPASST y trabajadores en

general, mediante el compromiso de los mismos con las actividades de seguridad y salud en el trabajo.

Hay un firme compromiso para cumplir con la legislación colombiana en seguridad y salud ocupacional, establecidas por el Ministerio de la protección social (actual Ministerio del trabajo) y de otra índole que haya suscrito la empresa NÉSTOR JAIME LÓPEZ CARDONA.

Para el cumplimiento de esta política y el logro de los objetivos propuestos de la alta dirección permanentemente orientaran sus esfuerzos y destinarán los recursos físicos, económicos y talento humano requeridos para la oportuna identificación, valoración e intervención de los peligros que pueden generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias, así como los que se requieren para el desarrollo efectivo de actividades y programas que contribuyen a fortalecer la eficiencia de los trabajadores, la competitividad y buena imagen organizacional.

### **5.3 MARCO TEÓRICO**

Hablar de seguridad y salud en el trabajo, implica reconocer que la normatividad vigente colombiana refiere como una obligación inherente a las empresas el implementar este programa, no obstante, más allá de mirarlo como una obligación, también se debe analizar a la luz de los beneficios que representa tanto para la organización como para el bienestar de los empleados; contrarrestando los efectos y las complicaciones que generan la enfermedad laboral y los riesgos.

El sistema de seguridad y salud en el trabajo, debe ser un proceso en pro del bienestar de los trabajadores, no en vano que el mismo se inicie con la identificación y valoración de los diversos riesgos a los que se pueden enfrentar en el desarrollo de sus funciones, por ello, cobra relevancia la identificación de factores de riesgo psicosocial, como aquellos factores de interés investigativo, al ser considerados como primordiales a la hora de generar programas de promoción y prevención a nivel organizacional.

Teniendo en cuenta este proceso, es importante hacer referencia al término trabajo, pues es en este contexto donde interesan en este caso los factores de riesgo psicosocial. Al respecto, el trabajo desde la antigüedad ha sido visto como una forma de subsistencia que llevaba a las personas a tomar graves riesgos para recibir beneficios que permitían satisfacer las necesidades básicas para la supervivencia; como era el caso del esclavismo donde trabajaban y a cambio obtenían comida y vivienda, el trabajador no era visto con buenos ojos y era sinónimo de desprecio y mala salud.

A partir del siglo XIX, el esclavismo empieza a desaparecer y surgen los sindicatos y la democracia, el reconocimiento de los derechos humanos por las Naciones Unidas se da en el año de 1948, pasada la segunda guerra mundial, se reconocen los derechos que tienen los trabajadores a gozar de un bienestar físico, salud mental, emocional y social y empiezan a concientizarse de la importancia de evitar poner en riesgo la salud del trabajador ya que esta situación afectaba su rendimiento laboral. En 1989, Europa elabora en su constitución, la prevención de los riesgos laborales, enfocados en la evaluación, control y prevención de la enfermedad laboral; en España se origina la ley de prevención de riesgos laborales y hacia el año

1997 en el decreto 30 anexo VI, se mencionan por primera vez los factores psicosociales en el trabajo.

Continuando con este breve recuento, en el año 1915 con la ley 57, se comenzó a usar el término riesgo y salud en el trabajo, como consecuencia de las condiciones precarias y poco seguras que tenían los empleados hasta ese entonces durante la jornada laboral; por ello en 1938 se crea el Ministerio del Trabajo y en 1950 nace el Código Sustantivo del Trabajo, regulando la relación laboral entre empleadores y trabajadores (14).

Colombia en 1989 comienza a mostrar interés por el bienestar de los trabajadores y surge el concepto de riesgo psicosocial, teniendo como objetivo proteger y prevenir enfermedades y accidentes laborales. En este mismo año con la resolución 1016 en su artículo 11, se inicia la identificación de riesgos psicosociales y en el artículo 12 se enfoca en diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales (22).

En el año 1994 a través del decreto 1295, aparece la tabla de enfermedades laborales en la que se lista el estrés laboral como enfermedad profesional, renovada en 2014 por el decreto 1477. En 2006 con la expedición del decreto 1010 se adoptan medidas para prevenir y sancionar el acoso laboral y en el año 2008 entra en vigencia la resolución 2646, que busca proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales en el trabajo; en el 2010 el Ministerio de la Protección Social junto a la Pontificia Universidad Javeriana crean la batería para la medición y cuantificación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores. En el año 2012, el

gobierno aprueba la ley 1562 que busca la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados. En 2013 crea la ley 1616 de salud mental que exige a las ARL, monitorizar y evaluar las condiciones laborales de los trabajadores y los factores de riesgo psicosocial que tienen las empresas en el país, para proteger la salud mental de los empleados. En 2014 a través del decreto 1443, se implementa el SGSST, siguiendo el ciclo PHVA, este decreto es modificado por el decreto 1072 de 2015 como el nuevo Decreto Único Reglamentario del sector Trabajo (23).

Después de realizar este breve repaso por la historia del trabajo y la construcción del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, es importante enfocar el escrito hacia el interés investigativo que son los factores de riesgo psicosocial, al respecto Villalobos manifiesta que estos son “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico”(24) ;en otras palabras, es todo aquello que afecta y genera un cambio negativo en la condición emocional, social y mental del individuo expuesto a un medio que no le permite desarrollar su labor adecuadamente y que puede desencadenar en enfermedad, estrés, apatía, falta de motivación; de allí que la exposición en intensidad y frecuencia a factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral genere efectos más nocivos para la salud del trabajador (25).

En esa medida, se realiza un acercamiento a otra definición realizada por la OIT (1986) sobre los factores de riesgo psicosociales y los define como “las interacciones entre el contenido, la

organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”. De allí que se perciba la influencia y explicación de cómo el medio afecta al individuo en su actuar y comportamiento laboral (23).

Las condiciones laborales a las que se expone el trabajador determinan su comportamiento y esto influye en su salud, por lo tanto, Cox y Griffiths (1995) manifiestan sobre los riesgos psicosociales que estos son “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”, condiciones laborales que rodean al empleado y que pueden ocasionar lesiones físicas, sociales o psicológicas al trabajador expuesto (23).

El estudio o al menos el reconocimiento de la influencia que ejercen los factores de riesgo psicosociales dentro de la organización, han permitido que diferentes entes u organizaciones hayan dedicado estudios e investigaciones, para ello, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 1997, expresa que los riesgos psicosociales son “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”, por lo tanto se refiere a esas condiciones del medio laboral que afectan el bienestar, la salud y el desempeño de su labor (23).

La mayoría de definiciones acerca de los factores de riesgo psicosocial coinciden que son elementos propios del trabajo que influyen o afectan las dimensiones físicas, psicológicas y sociales de los trabajadores y que pueden generar problemáticas a nivel laboral, de allí que sean considerados como “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés”, el estrés es uno de los mayores desencadenantes que tiene la exposición a los factores de riesgo psicosocial, por medio de esta patología se presentan diversidad de efectos sobre el empleado que influyen de forma negativa en su conducta y comportamiento, lo cual afecta su desempeño laboral y el medio laboral, pero más allá las consecuencias conexas que esto genera a nivel individual, social y laboral (23).

El estrés es un fenómeno reconocido socialmente y está vinculado a la actividad laboral y a una serie de factores ambientales y personales que generan resultados nocivos para la salud de los trabajadores. Existe una relación entre los recursos que cada individuo posee para afrontar las situaciones y los factores que desencadenan el estrés, ya que las consecuencias pueden ser positivas o negativas dependiendo de la reacción del individuo y a su vez dichas experiencias repercuten en respuestas automáticas para situaciones futuras (26).

### **5.3.1 Modelos teóricos sobre el estrés**

- **Modelo Demanda Control:** (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) “consideran que hay dos características en el trabajo que actúan como principales fuentes de estrés: las demandas laborales como horarios extendidos, ritmo del trabajo acelerado, excesiva carga laboral y las

exigencias psicológicas del trabajo, y el control que tiene el trabajador sobre las mismas”; aquí siendo la demanda una condición que genera tensión y es causa de estrés, un trabajador motivado y con alta tolerancia a la frustración puede aprovecharlo como un reto personal, esta reacción le genera energía, la cual se aprovecha de forma positiva para ejecutar la acción y mejorar su rendimiento. Cuando es bajo el poder de decisión del empleado se genera como respuesta el estrés.

- **Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa** (Siegrist, 1996, 1998) “los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador son evaluados en relación al desequilibrio que se produce entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias), Cuando los esfuerzos son elevados y las recompensas bajas se produce una situación de estrés, que mantenida en el tiempo puede derivar en enfermedad, fundamentalmente trastornos cardiovasculares y músculo-esqueléticos”; este modelo muestra que cuando hay un desequilibrio entre el trabajo realizado y la remuneración obtenida desata estrés laboral en el empleado; ya que no siente valorado su esfuerzo y disminuye su autoeficacia; por eso es necesario aumentar las recompensas ya sea con un salario digno que compense el esfuerzo laboral, apoyo por parte de la empresa con incentivos y reconocimiento de la seguridad social como empleado.
- **Modelo Demanda, control y apoyo social:** (Johnson, 1986; Johnson & Hall, 1988), el cual complementa la acción, mejorando la condición, buscando el apoyo y la colaboración del otro”, para realizar la tarea en equipo. Este modelo parte de la demanda de trabajo y el control del trabajador sobre la labor y se añade un componente que es el apoyo social, el cual hace referencia a las relaciones entre compañeros, jefes y subordinados a través de la

confianza, empatía y trabajo en equipo; disminuyendo el riesgo de sufrir estrés y mejorando la salud de los empleados, si por el contrario hay poco apoyo por parte de los empleadores genera discriminación, aburrimiento, baja utilización de habilidades y se suma la falta de apoyo (26).

En este orden de ideas, se encuentra que las nuevas realidades laborales y los estresores son a menudo colectivos y requieren ser intervenidos de forma colectiva; (Golembiewski et al, 1986), dice “si una persona en un equipo está quemada, es más probable que el resto del equipo también lo estuviera” Esto quiere decir que cuando hay factores estresantes no solo afectan a una persona sino también al grupo que conforma el equipo de trabajo y por lo tanto es necesario tomar medidas e intervenir el colectivo (27).

Las investigaciones realizadas al fenómeno del estrés se han enfocado principalmente a las consecuencias que genera sobre la salud, más que hacia el origen que lo desencadena; dichos estudios han mostrado que cuando el organismo se encuentra incapacitado para manejar y controlar estresores sociales y psicológicos; pueden desencadenar perturbaciones a nivel cardiaco, trastornos gastrointestinales, asma, depresión y enfermedades generales (Cockerham, 2001).

Investigaciones más recientes, apuntan a que existen sucesos menores que, aunque son menos perceptibles, son generadores de problemas de salud, estos sucesos menores son llamados “estresores diarios” debido a que su repetitividad y constante aparición repercuten de forma negativa en la vida de las personas.

Se estima que un mismo suceso puede generar niveles elevados de estrés y alteraciones en la salud; en unos individuos más que en otros, se ha planteado que los efectos del estrés dependen de varios factores entre ellos: la percepción del estresor, la capacidad de la persona para manejar la situación, la influencia de los patrones de conducta aprobados por la sociedad. Los seres humanos poseen la capacidad de percibir de forma distinta las amenazas y situaciones estresantes que se presentan en el medio y hacen uso de sus capacidades y recursos tanto personales como sociales (Brown y Arris, 1989) (26).

### **5.3.2 Clasificación del estrés**

Según Peiro, 1999 clasifica el estrés de la siguiente manera:

- Estresores del ambiente físico: el ruido, la vibración, la humedad, la temperatura, la iluminación.
- Demandas del propio trabajo: el turno de trabajo, la exposición a riesgos, sobrecarga laboral.
- Las características o contenidos del trabajo: nivel de complejidad de la actividad laboral, habilidades propias para la labor, intensidad de la tarea.
- El desempeño de roles: el conflicto, sobrecarga del rol, ambigüedad.
- Estresores de la vida familiar, roles familiares, conflictos.
- Inseguridad laboral, transiciones del rol.
- Clima organizacional burocratizado, poco apoyo social entre la organización.

Las experiencias estresantes pueden generar resultados de carácter psicológico como burnout, desgaste físico, depresión, deterioro de la autoestima, falta de motivación y bajo nivel de compromiso (27).

Teniendo en cuenta el panorama anterior y entendiendo que las empresas deben velar por la salud mental de sus trabajadores, es menester mencionar la normatividad vigente colombiana, la cual refiere la importancia de identificar factores de riesgo psicosocial promulgada en la resolución 2646 de 2008 “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (6).

La misma resolución determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamento científico, empírico y que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país. Los factores psicosociales; comprenden los factores intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales del trabajador, las cuales influyen en la salud y el desempeño de los empleados.

En esta medida y de acuerdo a los objetivos planteados para el desarrollo de este trabajo de grado es fundamental hacer referencia a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial, la cual fue elaborada por el Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana, en el año 2010.

Para efectos del presente proyecto de investigación la batería contiene los siguientes cuestionarios: cuestionario de factores psicosociales intralaboral (forma B), cuestionario de factores psicosociales extralaborales, cuestionario para la evaluación del estrés y la ficha de datos generales.

### **5.3.3 Factores Intralaborales**

Son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. (28)

*Dominios Intralaborales:*

- Demandas de trabajo (cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales, de esfuerzo físico, de la jornada de trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo, consistencia del rol e influencia de lo laboral sobre lo extralaboral).
- Control (autonomía, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación en el cambio, claridad del rol y capacitación).
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales, retroalimentación del desempeño y relación con los subordinados).
- Recompensa (reconocimiento, compensación y recompensas).

### 5.3.4 Factores extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (28) ; entre ellos están:

- Tiempo fuera del trabajo.
- Relaciones familiares.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Vivienda y entorno.
- Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo.
- Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa.

#### *Condiciones Individuales*

Son condiciones o aspectos particulares de cada uno de los trabajadores y que hacen referencia a información sociodemográfica, como sexo, edad, estado civil, grado de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda y número de personas a cargo).

Información ocupacional (lugar de trabajo, antigüedad, nombre y tipo de cargo, dependencia, tipo de contrato, horas de trabajo diarias y modalidad de pago) (23).

### 5.3.5 Factores Protectores

Estos se pueden entender como aquellas condiciones con las cuales cuentan las personas o una organización, que pueden llegar a jugar a su favor, a la hora de afrontar la exposición a factores de riesgo, en este caso, psicosociales.

Según la resolución 2646 de 2008; los factores protectores psicosociales, son las “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador”. (6)

Desde la psicología comunitaria de la salud se han implementado estrategias para fortalecer los factores protectores en familias, instituciones educativas y comunidades locales, en esta propuesta investigativa proponen dividir los factores protectores en dos categorías: materiales o naturales (cuidado de la salud, educación, recreación) y los inmateriales o sociales (calidad de las relaciones y experiencias). Cuando los factores son propios de la persona, se conoce como resiliencia y si se relacionan al contexto son factores protectores. Definen los factores protectores como “actitudes, circunstancias y conductas individuales y colectivas que se van formando en un medio social y que incluyen salud, educación, vivienda, afecto y conductas sanas y saludables.” (29)

En otra investigación hecha por Beltrán Cabrejo, los factores protectores son abordados como “características de las personas, organizaciones y/o situaciones, que protegen, mitigan, equilibran, modifican y modulan el efecto, frente a estímulos perjudiciales o ambientes que puedan afectar la salud física o mental del trabajador,... favorecen el proceso de adaptación al entorno social y físico” (30) influyendo directamente en el fortalecimiento de la persona y la organización.

Finalmente, para ilustrar un poco sobre cuáles pueden ser algunos de los factores protectores con los que puede contar una persona, Sepúlveda Torres menciona los siguientes; visualización del proyecto de vida (con sus componentes materiales, sociales e ideológicos), desarrollo y activación de redes sociales, desarrollo de habilidades sociales, autoestima y rituales. (31) En relación al ambiente organizacional, se puede decir que los factores intralaborales, extralaborales e individuales, pueden desempeñarse tanto como factores protectores, así como de riesgo, por ejemplo, la manera como se lidera una organización puede ser tanto beneficiosa como contraproducente para los trabajadores, depende de la forma como sea abordada y estudiada.

#### **5.4 MARCO CONCEPTUAL**

Para efectos de este trabajo se tienen en cuenta una serie de definiciones las cuales son extraídas de la Resolución 2646 de 2008.

**Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes, servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (6).

**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 (6).

**Carga mental:** Demanda la actividad cognoscitiva que implica el trabajo. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de tareas, el apremio de tiempo y la complejidad, volumen y velocidad de la labor (6).

**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 (6).

**Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país (6).

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador (6).

**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 (6).

**Factores psicosociales:** todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar efectos físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (6).

**Patologías derivadas del estrés:** Son aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad (19).

**Batería para evaluar el riesgo psicosocial:** es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador. La aplicación de este instrumento y el análisis que de los resultados realice un psicólogo ocupacional permitirán determinar el programa a seguir en cada empresa (6).

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado (6).

**Experto:** Psicólogo(a) con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente en prestación de servicios en psicología ocupacional (6).

## **5.5 MARCO LEGAL**

Desde el punto de vista internacional, hay normas que se deben acatar en el territorio colombiano, tales como: la Decisión 584 de 2004 o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina de Naciones CAN) quienes fijan la normativa fundamental, en unos apartes de este instrumento se menciona la importancia de tomar medidas preventivas para disminuir los riesgos laborales, también sugieren la realización de capacitaciones como medio facilitador a la adaptación laboral. Otra norma es la resolución 957 de 2005 de la CAN, la cual es un Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En la normativa colombiana relacionada a los factores de riesgo psicosocial está presente; la Resolución 2646 de 2008 la cual insta la reglamentación para la identificación, evaluación, prevención, intervención y el monitoreo detallado a la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

La reglamentación para los psicólogos en este caso, está acatada por la Ley 1090 del 2006, la que se menciona posteriormente en el marco ético del proyecto.

La Ley 1010 de 2006 a través de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

La Resolución 0652 del 2012 establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales y desarrollar medidas preventivas y correctivas frente al acoso laboral. Esta Resolución es complementada por la Resolución 1356 del 2012.

Así pues, el Decreto 1072 del 2015 en su capítulo 6 reglamenta la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual es claro frente a las obligaciones de los empleadores frente al mantenimiento del bienestar del trabajador y como se deben tomar medidas preventivas y hacer seguimientos de las condiciones de salud integral del trabajador.

Referente a las enfermedades laborales el Decreto 1477 de 2014 expide la tabla de enfermedades laborales en la que se amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial.

En el año 2013 la Ley 1616 de salud mental, obliga a realizar acciones para la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en los ambientes laborales, y reitera la obligación

de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial, como parte del programa de SST, regulado por el Decreto 1072 de 2015.

Finalmente, la Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de Salud garantiza el derecho fundamental a la salud, formulando y adoptando políticas que propendan por la promoción a de la salud prevención y atención de la enfermedad. Tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos protección (32).

## **5.6 MARCO ÉTICO**

El código de ética internacional para los profesionales de la salud ocupacional reitera el objetivo de los profesionales en cuanto a promover y proteger la salud de los trabajadores, mantener y mejorar su capacidad y habilidad para el trabajo bajo unos estándares éticos óptimos (33).

Para proceder con un actuar ético, responsable y respetuoso se tiene en cuenta la Ley 1090 de 2006, la cual reglamenta el ejercicio de la profesión en psicología, al mencionar la investigación con participantes humanos y la evaluación con técnicas, además que se debe respetar la dignidad y el bienestar de las personas, asegurar la confidencialidad del uso de la información y entre los deberes del psicólogo está el guardar el secreto profesional y mantener la completa reserva.

La ley 1164 de 2007 señala todo lo relacionado con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de la salud.

La resolución 2346 de 2007 regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales, en la que se debe incluir información del listado de factores de riesgo a los cuales está expuesto un trabajador, en caso tal que al concluir el estudio nos arroje algún resultado con un nivel de exposición importante. (32)

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1 TIPO DE ESTUDIO**

El presente proyecto de grado se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo; en esta medida es cuantitativo, porque arroja resultados estadísticos derivados de la aplicación de los instrumentos, es decir permite recolectar y analizar datos para responder al problema de investigación y es de tipo descriptivo, porque como su nombre lo indica busca describir los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de carga por carretera de la ciudad de Manizales. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista refieren que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (34) por ello, en el presente estudio se busca detallar dichos factores de riesgo psicosocial en un grupo de empleados de una empresa en particular.

### **6.2 INSTRUMENTOS**

Para el presente proyecto de grado se utilizó como instrumento de recolección de información la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por el

Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana en el año 2010.

La batería está compuesta por 8 guías o cuestionarios, no obstante, para efectos del presente estudio investigativo se utilizó:

- Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

Ficha Técnica Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Nombre:                               | Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).   |
| Fecha de aplicación:                  | Julio de 2010   |
| Autores:                              | Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.   |
| Instrumentos que componen la batería: | <ul style="list-style-type: none"><li>● Ficha de datos generales (información socio- demográfica e información ocupacional del trabajador)</li><li>● Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).</li><li>● Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).</li><li>● Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</li></ul> |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.</li> <li>● Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</li> <li>● Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</li> <li>● Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)</li> </ul> |
| Población a quien va dirigida: | Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.  |
| Puntuaciones:                  | Específicas para cada instrumento que compone la batería.  |
| Objetivo de la batería:        | Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en Población Laboralmente activa.  |
| Alcance:                       | Identificar datos socio demográficos y Ocupacionales de los trabajadores.<br>Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo. Fuente: Ministerio de la Protección Social   |

**Tabla 1.** Descripción General Batería Riesgo Psicosocial

### 6.3 POBLACIÓN

El total de la población con la cual se realizó el presente proyecto de investigación está conformado por 37 conductores y 2 auxiliares administrativas de una Empresa de carga por

carretera de la ciudad de Manizales, sin embargo, se aclara que solo fue posible realizar la aplicación de los cuestionarios a 29 conductores y 2 auxiliares administrativas para un total de 31 cuestionarios aplicados.

La mayoría de los trabajadores cuentan con un contrato directo con la empresa a término indefinido, la aplicación de los diferentes cuestionarios se realizó en el primer trimestre del año 2018, la población, aunque viaja constantemente por todo el país (Colombia), tienen su sede de trabajo el Municipio de Manizales.

#### **6.4 RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD**

Es importante aclarar que para la empresa se realizara un informe general de los resultados exponiendo cada uno de los dominios y dimensiones que fueron evaluados con los diferentes cuestionarios y que dan cuenta de aquellos factores de riesgo psicosocial en la empresa, esto permite que se reserven los resultados individuales de cada uno de los trabajadores, para ello, se tiene en cuenta la ley 1090 de 2006, con la claridad de que los datos y la información suministrada por cada trabajador será analizada y conservada con total reserva.

Es ese orden de ideas, se diligencia por cada uno de los trabajadores que participan del trabajo de investigación el Consentimiento Informado (Anexo 1) en el cual se expresa de manera clara toda la información acerca de la participación en el estudio, exponiendo el nombre de los profesionales, la finalidad del estudio y el carácter confidencial de la información suministrada,

además se hace claridad que los resultados obtenidos son para fines netamente de evaluación de riesgos psicosociales en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

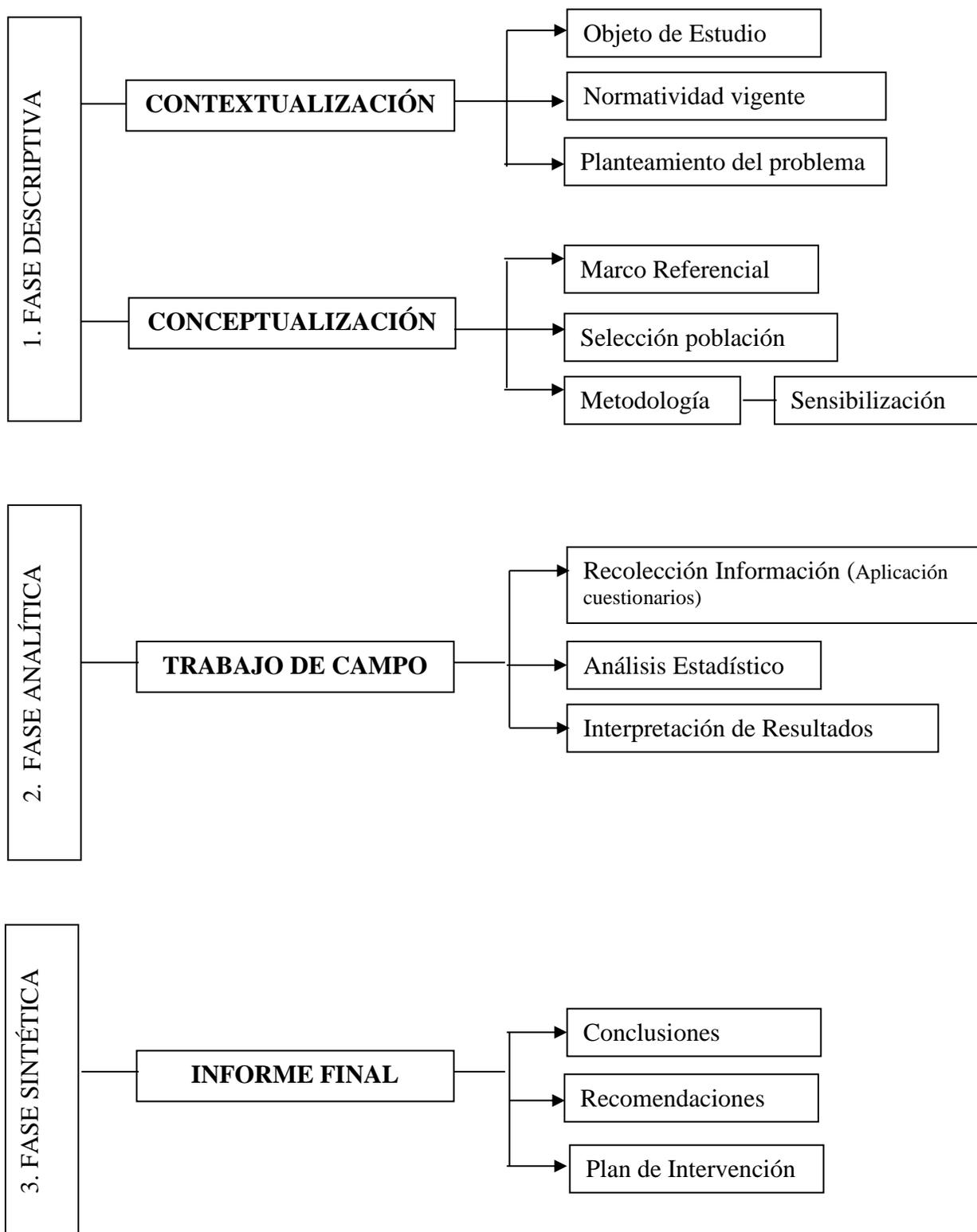
## **6.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

Según la resolución 2646 de 2008 la evaluación de los riesgos psicosociales debe realizarse a todos “los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares” (6).

Teniendo en cuenta lo anterior, se tendrán en cuenta a todos los trabajadores que hacen parte de la empresa, no obstante, se excluirán aquellos que:

- Al momento de realizar a la aplicación tengan dos meses o menos en la empresa
- Trabajadores que se encuentren en periodo de incapacidad o hayan estado incapacitados en los últimos dos meses

## PROCEDIMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**Ilustración 1.** Esquema General Proyecto de Investigación

## 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para efectos del presente trabajo de investigación, la información recolectada será analizada de la siguiente manera:

1. Características Sociodemográficas (Ficha de datos generales).
2. Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B).
3. Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.
4. Cuestionario para la evaluación Factores de estrés.

Es importante hacer claridad que el análisis se realizó de forma global, es decir, no se realiza por áreas, porque esto no resulta ser significativo por aquello del concepto de umbral de confidencialidad, esto se debe a que en la empresa solo existen dos procesos: el administrativo con dos [2] empleados y el de conductores con treinta y siete [37] empleados, por lo tanto, el informe se realiza de forma unificada, también se menciona que en cuanto al cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral, se aplicó forma B.

También es importante tener en cuenta las siguientes indicaciones para la interpretación de los resultados, sobre todo de los cuestionarios Intralaboral forma B, cuestionario Extralaboral y Cuestionario para la evaluación del estrés.

### 7.1 Descripción de Niveles de Riesgo Psicosocial

Sin riesgo o riesgo despreciables: 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.

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 o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

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

Riesgo Alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a 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.

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.

## 7.2 Interpretación Niveles de Estrés

Muy Bajo: Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: 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 intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los síntomas identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

También para efectos del presente estudio investigativo se agrupo y analizo la información con respecto al nivel de riesgo de la siguiente manera:

|                                  |             |              |                               |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------------------------|
| Sin Riesgo o Riesgo despreciable | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto + Riesgo muy Alto |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------------------------|

**Tabla 2.** Nivel de Riesgo

**Magnitud del Riesgo** = Riesgo medio + Riesgo alto + Riesgo muy alto

|             |                       |
|-------------|-----------------------|
| 49% y menos | Alta favorabilidad    |
| 50% y 59%   | Mediana Favorabilidad |
| 60% o mas   | Baja Favorabilidad    |

**Tabla 3.** Magnitud del Riesgo

### 7.3 CARACTERIZACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

Los datos que fueron analizados teniendo en cuenta la ficha de datos generales se relacionan con:

| CONSTRUCTO  | VARIABLE                                       |
|---|--|
| INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA                                | Sexo   |
|   | Edad   |
|   | Estado civil                                   |
|   | Grado de escolaridad                           |
|   | Profesión u ocupación                          |
|   | Lugar de residencia actual                     |
|   | Estrato socioeconómico de la vivienda          |
|   | Tipo de vivienda (propia, familiar o arriendo) |
|   | Número de personas a cargo                     |
|   | INFORMACIÓN OCUPACIONAL                        |
| Antigüedad en la empresa                                    |  |
| Nombre del cargo  |  |
| Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) |  |
| Antigüedad en el cargo actual                               |  |
| Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja |  |
| Tipo de contrato  |  |
| Horas de trabajo diarias                                    |  |

|  |                   |
|--|-------------------|
|  | Modalidad de pago |
|--|-------------------|

**Tabla 4.** Información Sociodemográfica

La población de trabajadores de la empresa, corresponde a 2 auxiliares administrativas y 37 conductores de los cuales se logró encuestar a 29 de ellos, los otros 8 no fue posible por motivos de trabajo, incapacidad y lugar de residencia en la ciudad de Pereira, lo cual no hizo posible contactarlos. para un total de 31 encuestados, analizando la siguiente información.

### 7.3.1 Aspectos Sociodemográficos de la población

| INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA | VARIABLES               | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE  |
|-------------------------|-------------------------|--------------------|-------------|
| TIPO DE CUESTIONARIO    | Forma B                 | 31                 | 100%        |
| EDAD                    | Entre 18 a 30 años      | 3                  | 10%         |
|                         | Entre 31 a 50 años      | 17                 | 55%         |
|                         | Entre 51 a 70 años      | 11                 | 35%         |
|                         | <b>TOTAL</b>            | <b>31</b>          | <b>100%</b> |
| SEXO                    | Femenino                | 2                  | 6%          |
|                         | Masculino               | 29                 | 94%         |
|                         | <b>TOTAL</b>            | <b>31</b>          | <b>100%</b> |
| ESTADO CIVIL            | Casado                  | 11                 | 36%         |
|                         | Soltero                 | 4                  | 13%         |
|                         | Unión libre             | 14                 | 45%         |
|                         | Separado                | 2                  | 6%          |
|                         | <b>TOTAL</b>            | <b>31</b>          | <b>100%</b> |
| ESCOLARIDAD             | Primaria incompleta     | 2                  | 7%          |
|                         | Bachillerato completo   | 10                 | 32%         |
|                         | Bachillerato incompleto | 14                 | 45%         |
|                         | Técnico completo        | 1                  | 3%          |
|                         | Técnico incompleto      | 1                  | 3%          |
|                         | Profesional incompleto  | 3                  | 10%         |
|                         | <b>TOTAL</b>            | <b>31</b>          | <b>100%</b> |
| OCUPACIÓN               | Conductor               | 29                 | 94%         |
|                         | Auxiliar administrativa | 1                  | 3%          |

|                          |                        |           |             |
|--------------------------|------------------------|-----------|-------------|
|                          | Auxiliar contable      | 1         | 3%          |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| CIUDAD DE RESIDENCIA     | Manizales              | 20        | 65%         |
|                          | Risaralda              | 2         | 7%          |
|                          | Chinchiná              | 4         | 13%         |
|                          | Supía                  | 1         | 3%          |
|                          | Anserma                | 1         | 3%          |
|                          | Villamaría             | 2         | 6%          |
|                          | Pereira                | 1         | 3%          |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| ESTRATO                  | Uno                    | 0         | 0%          |
|                          | Dos                    | 12        | 39%         |
|                          | Tres                   | 16        | 52%         |
|                          | Cuatro                 | 2         | 6%          |
|                          | No sabe                | 1         | 3%          |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| TIPO DE VIVIENDA         | Propia                 | 10        | 32%         |
|                          | En arriendo            | 14        | 45%         |
|                          | Familiar               | 7         | 23%         |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| PERSONAS A CARGO         | Ninguna                | 1         | 3%          |
|                          | Una                    | 5         | 16%         |
|                          | Dos                    | 7         | 22%         |
|                          | Tres                   | 7         | 23%         |
|                          | Cuatro                 | 8         | 26%         |
|                          | Cinco                  | 3         | 10%         |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| CIUDAD DONDE TRABAJA     | Manizales              | 31        | 100%        |
| ANTIGÜEDAD DE LA EMPRESA | Menos de un año        | 5         | 16%         |
|                          | 1 a 5 años             | 15        | 49%         |
|                          | 6 a 10 años            | 6         | 19%         |
|                          | Más de 10 años         | 5         | 16%         |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| SECCIÓN DE LA EMPRESA    | Transporte             | 31        | 100%        |
| TIPO DE CONTRATO         | Prestación de servicio | 1         | 3%          |
|                          | Contrato indefinido    | 30        | 97%         |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |
| HORAS DIARIAS DE TRABAJO | Entre 8 y 10 horas     | 8         | 26%         |
|                          | Entre 11 y 15 horas    | 14        | 45%         |
|                          | Más de 16 horas        | 9         | 29%         |
|                          | <b>TOTAL</b>           | <b>31</b> | <b>100%</b> |

|                 |                                |    |      |
|-----------------|--------------------------------|----|------|
| TIPO DE SALARIO | Una parte fija y otra variable | 29 | 94%  |
|                 | Fijo                           | 2  | 6%   |
|                 | TOTAL                          | 31 | 100% |

**Tabla 5.** Aspectos Sociodemográficos de la población evaluada

De acuerdo a los datos recolectados en la caracterización sociodemográfica de los empleados de la empresa de carga por carretera, se encontró que el 94% de la población son de género masculino, el rango de edad que más sobresale con el 55% son las edades que oscilan entre 31 a 50 años, seguido con el 35% con edades entre 51 y 70 años, en cuanto al estado civil se aprecia mayor predominio de la unión libre con el 45%, seguido del estado civil casado con el 36%, en lo relacionado al nivel educativo sobresale el bachillerato incompleto con el 45%, seguido del bachillerato completo con el 32%, el 94% de los empleados tienen como ocupación conductor, en cuanto al lugar de residencia se encuentra que el 65% de los empleados viven en Manizales, mientras el otro porcentaje de trabajadores viven en otros municipios aledaños, los estratos socioeconómicos que más predominan son el tres con un 52% de la población y el estrato 2 con un 39%, el 45% de los empleados viven en vivienda en arriendo, el 26% tienen 4 personas a cargo, el 100% de los empleados laboran en la ciudad de Manizales, en cuanto al tiempo de servicio en la empresa, se encuentra que el 49% de los empleados llevan laborando en la empresa entre 1 y 5 años, mientras el 19% lleva laborando entre 6 y 10 años, en lo referente al tipo de contrato que más predomina es el indefinido con un 97%, el 45% refieren que laboran entre 11 y 15 horas diarias y el 29% manifiesta que labora más de 16 horas, en cuanto al tipo de salario el 94% manifiesta que su salario es una parte fija y otra variable.

## 7.4 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Estos factores hacen referencia a los entornos en el lugar de trabajo que pueden llegar a afectar la salud y bienestar de un trabajador; A continuación, se hace un análisis de los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).

Al integrar estos modelos propuestos por la batería, se determinan cuatro dominios que contienen grupos de dimensiones, relacionados a los posibles orígenes del riesgo. (batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial), para mayor claridad se expone en la siguiente tabla.

| DOMINIO                                       | DIMENSIÓN (Forma B)  |
|---|--|
| DEMANDAS DEL TRABAJO                          | Demandas cuantitativas   |
|   | Demandas de carga mental   |
|   | Demandas emocionales   |
|   | Demandas ambientales y de esfuerzo físico  |
|   | Demandas de la jornada de trabajo  |
|   | Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral                                  |
| CONTROL SOBRE EL TRABAJO                      | Control y autonomía sobre el trabajo   |
|   | Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas                           |
|   | Participación y manejo del cambio  |
|   | Claridad del rol   |
|   | Capacitación   |
| LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Características del liderazgo  |
|   | Relaciones sociales en el trabajo  |
|   | Retroalimentación del desempeño  |
| RECOMPENSA                                    | Reconocimiento y compensación  |
|   | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |

**Tabla 6.** Factores de Riesgo Intralaboral Forma B

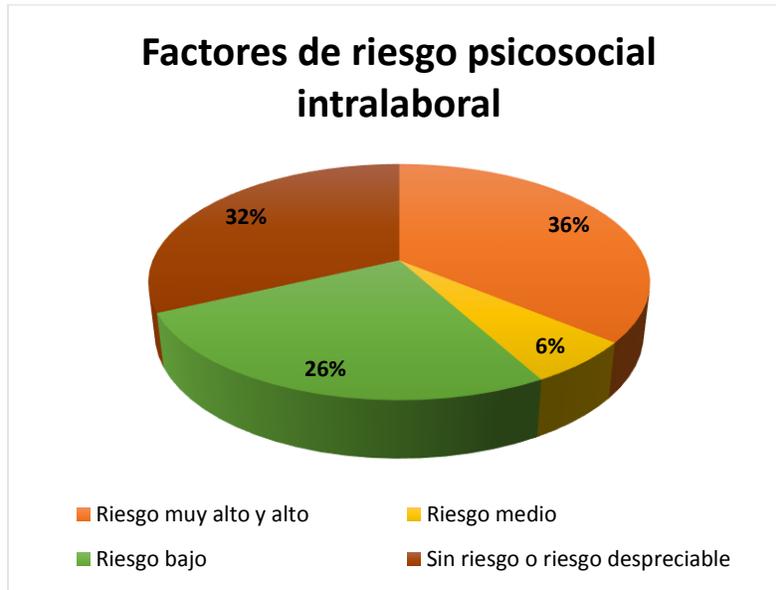
Fueron aplicados 31 cuestionarios (forma B), esto con el fin de detectar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, de la misma forma se calculó la magnitud del riesgo; que es la

sumatoria de los niveles de riesgo medio, alto y muy alto, en los resultados obtenidos en cada dimensión.

#### 7.4.1 Resultado Global Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B).

| Puntaje total intralaboral |             |              |                        |                     |
|----------------------------|-------------|--------------|------------------------|---------------------|
| Sin riesgo                 | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo muy alto y alto | Magnitud del riesgo |
| 32%                        | 26%         | 6%           | 36%                    | 42%                 |

**Tabla 7.** Puntaje Total Intralaboral Forma B



**Ilustración 2.** Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma B

En estos resultados generales, se observa que la magnitud del riesgo es del 42%, esto quiere decir que los factores psicosociales intralaborales tienen una alta favorabilidad para la empresa, lo cual se puede ver traducido en beneficios para los trabajadores. Aun así, se puede notar que hay un

36% de la población trabajadora que están bajo un riesgo muy alto y alto frente a los riesgos intralaborales.

Se procederá entonces, a hacer una descripción de los resultados obtenidos para los dominios y dimensiones pertenecientes al constructo; condiciones intralaborales.

#### 7.4.2 Demandas del trabajo

| DOMINIO              | DIMENSIONES   | SIN RIESGO |     | RIESGO BAJO |     | RIESGO MEDIO |     | RIESGO ALTO Y MUY ALTO |     | MAGNITUD DEL RIESGO |     |
|----------------------|---|------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|
|                      |   | f          | %   | f           | %   | f            | %   | f                      | %   | F                   | %   |
| DEMANDAS DEL TRABAJO | Demandas cuantitativas                                | 6          | 19% | 7           | 23% | 2            | 6%  | 16                     | 52% | 18                  | 58% |
|                      | Demandas de carga mental                              | 1          | 3%  | 6           | 19% | 4            | 13% | 20                     | 65% | 24                  | 77% |
|                      | Demandas emocionales                                  | 8          | 26% | 11          | 35% | 6            | 19% | 6                      | 19% | 12                  | 39% |
|                      | Demandas ambientales y de esfuerzo físico             | 15         | 48% | 8           | 26% | 6            | 19% | 2                      | 6%  | 8                   | 26% |
|                      | Demandas de la jornada de trabajo                     | 7          | 23% | 11          | 35% | 7            | 23% | 6                      | 19% | 13                  | 42% |
|                      | Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral | 3          | 10% | 4           | 13% | 2            | 6%  | 22                     | 71% | 24                  | 77% |

**Tabla 8.** Dominio Demandas del Trabajo



**Ilustración 3.** Resultado Demandas del Trabajo

En el gráfico general que muestra los resultados del dominio, se observa que hay un 48% de la población que se encuentran en riesgo alto y muy alto en relación a sus demandas en el trabajo, se procederá entonces a hacer un análisis más específico, por dimensiones, para entender el riesgo de la población y su relación con las demandas en su trabajo. Un 10% de la población se encuentran en riesgo medio, 23% en riesgo bajo y 19% no están en riesgo.

Las dimensiones que puntuaron con baja favorabilidad son las **demandas de carga mental** con un 77% y la **influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral** con 77% también.

Las demandas de carga mental, en las que un 65% de la población se hallan en riesgo alto y muy alto. Y para la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral se encontró que un 71% de la población están en riesgo alto y muy alto. Las demandas cuantitativas puntúan 58% con mediana favorabilidad y las demás dimensiones tienen una alta favorabilidad ya que se encuentran por debajo de 49% en magnitud del riesgo.

### 7.4.3 Control sobre el trabajo

| DOMINIO | DIMENSIONES  | SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE |     | RIESGO BAJO |     | RIESGO MEDIO |     | RIESGO ALTO Y MUY ALTO |     | MAGNITUD DEL RIESGO |     |
|---------|--|----------------------------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|
|         |  | f                                | %   | f           | %   | f            | %   | f                      | %   | F                   | %   |
| CONTROL | Control y autonomía sobre el trabajo                         | 22                               | 71% | 4           | 13% | 4            | 13% | 1                      | 3%  | 5                   | 16% |
|         | Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas | 11                               | 35% | 11          | 35% | 3            | 10% | 6                      | 19% | 9                   | 29% |
|         | Participación y manejo del cambio                            | 7                                | 23% | 10          | 32% | 3            | 10% | 11                     | 35% | 14                  | 45% |
|         | Claridad del rol   | 16                               | 52% | 2           | 6%  | 6            | 19% | 4                      | 13% | 10                  | 32% |
|         | Capacitación   | 16                               | 52% | 8           | 26% | 1            | 3%  | 6                      | 19% | 7                   | 23% |

**Tabla 9.** Dominio Control sobre el Trabajo



**Ilustración 4.** Resultados Control sobre el Trabajo

En general se encuentra que un 19% de la población se encuentra en riesgo alto y muy alto para los factores de riesgo de control sobre el trabajo, mientras que un 58% de los encuestados están fuera de riesgo o a un nivel despreciable de riesgo. Aun así, a la población en riesgo alto y muy alto se le debe prestar la atención requerida.

La dimensión con el porcentaje más elevado (en comparación con las demás) y con riesgo alto y muy alto es; la **participación y manejo del cambio** con un 35%, seguido de oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, más capacitación, cada una con 19%, luego está la claridad del rol con un 13% y el control y autonomía sobre el trabajo tiene un 3%. Es de anotar que todas las magnitudes de riesgo obtenidas, están en una alta favorabilidad.

#### 7.4.4 Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo

| DOMINIO                                       | DIMENSIONES                       | SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE |     | RIESGO BAJO |     | RIESGO MEDIO |     | RIESGO ALTO Y MUY ALTO |     |    | MAGNITUD DEL RIESGO |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|------------------------|-----|----|---------------------|
|   |                                   | f                                | %   | f           | %   | f            | %   | f                      | %   | F  | %                   |
| LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Características del liderazgo     | 15                               | 48% | 5           | 16% | 4            | 13% | 7                      | 23% | 11 | 35%                 |
|   | Relaciones sociales en el trabajo | 5                                | 16% | 8           | 26% | 6            | 19% | 12                     | 39% | 18 | 58%                 |
|   | Retroalimentación del desempeño   | 8                                | 26% | 6           | 19% | 3            | 10% | 14                     | 45% | 17 | 55%                 |

**Tabla 10.** Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo



**Ilustración 5.** Resultados Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

De manera global los resultados obtenidos estiman que un 26% de los encuestados se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto para este dominio, y seguidamente se encuentran en un nivel medio un 32%, nivel bajo 16 % y sin riesgo un 26%.

Los resultados de las dimensiones nos muestran que hay dos que se encuentran con mediana favorabilidad, las cuales son; **relaciones sociales en el trabajo** y la **retroalimentación del desempeño**, cada una de estas dimensiones, puntuaron según los resultados así; para las relaciones sociales en el trabajo un 39% de los trabajadores están en nivel alto y muy alto de riesgo y para la retroalimentación del desempeño, dio como nivel de riesgo alto y muy alto un 45% de la población trabajadora. Las demás magnitudes de riesgo se encuentran en alta favorabilidad.

### 7.4.5 Recompensas

| DOMINIO     | DIMENSIONES  | SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE |     | RIESGO BAJO |     | RIESGO MEDIO |     | RIESGO ALTO Y MUY ALTO |     | MAGNITUD DEL RIESGO |     |
|-------------|--|----------------------------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|
|             |  | f                                | %   | f           | %   | f            | %   | f                      | %   | F                   | %   |
| RECOMPENSAS | Reconocimiento y compensación  | 11                               | 35% | 10          | 32% | 3            | 10% | 7                      | 23% | 10                  | 32% |
|             | Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza | 23                               | 74% | 3           | 10% | 1            | 3%  | 4                      | 13% | 5                   | 16% |

**Tabla 11.** Dominio Recompensas



**Ilustración 6.** Resultados Recompensas en el Trabajo

El análisis general al dominio nos arroja los siguientes resultados; un 19% de la población se encuentra en riesgo alto y muy alto, para el riesgo medio solo un 16%, el riesgo bajo cuenta con

un 23% y para la población en riesgo despreciable se cuenta con un 42%, siendo este el mayor porcentaje.

En cuanto a las dimensiones encontramos que un 23% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto y alto; hablando del **reconocimiento y compensación**, mientras que un 35% no están en riesgo. Para las **recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza**, se encontró que un 13% de los encuestados se encuentran bajo riesgo alto y muy alto y un 74% de los trabajadores no están en riesgo o este es despreciable. Las magnitudes de riesgo se hallan en alta favorabilidad.

### 7.5 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

Los factores extralaborales se relacionan con aquellos elementos que hacen parte del ambiente externo al medio laboral, pero que tienen el poder de influir en el desarrollo de las funciones y el desempeño laboral y que pueden afectar la salud, el bienestar y el desempeño de los empleados, estos factores se relacionan con condiciones familiares, sociales y económicas. Se realizó la aplicación de 31 cuestionarios de riesgo extralaboral.

Las dimensiones que componen este cuestionario son:

| CONSTRUCTO                 | DIMENSIONES  |
|----------------------------|--|
| CONDICIONES EXTRALABORALES | 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             |

**Tabla 12.** Factores de Riesgo Extralaboral

### 7.5.1 Resultado Global del cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

| Puntaje total Extralaboral       |             |              |                        |                     |
|----------------------------------|-------------|--------------|------------------------|---------------------|
| SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE | RIESGO BAJO | RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO Y MUY ALTO | MAGNITUD DEL RIESGO |
| 35%                              | 26%         | 26%          | 13%                    | 39%                 |

**Tabla 13.** Puntaje total Factores Extralaborales Evaluados



**Ilustración 7.** Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

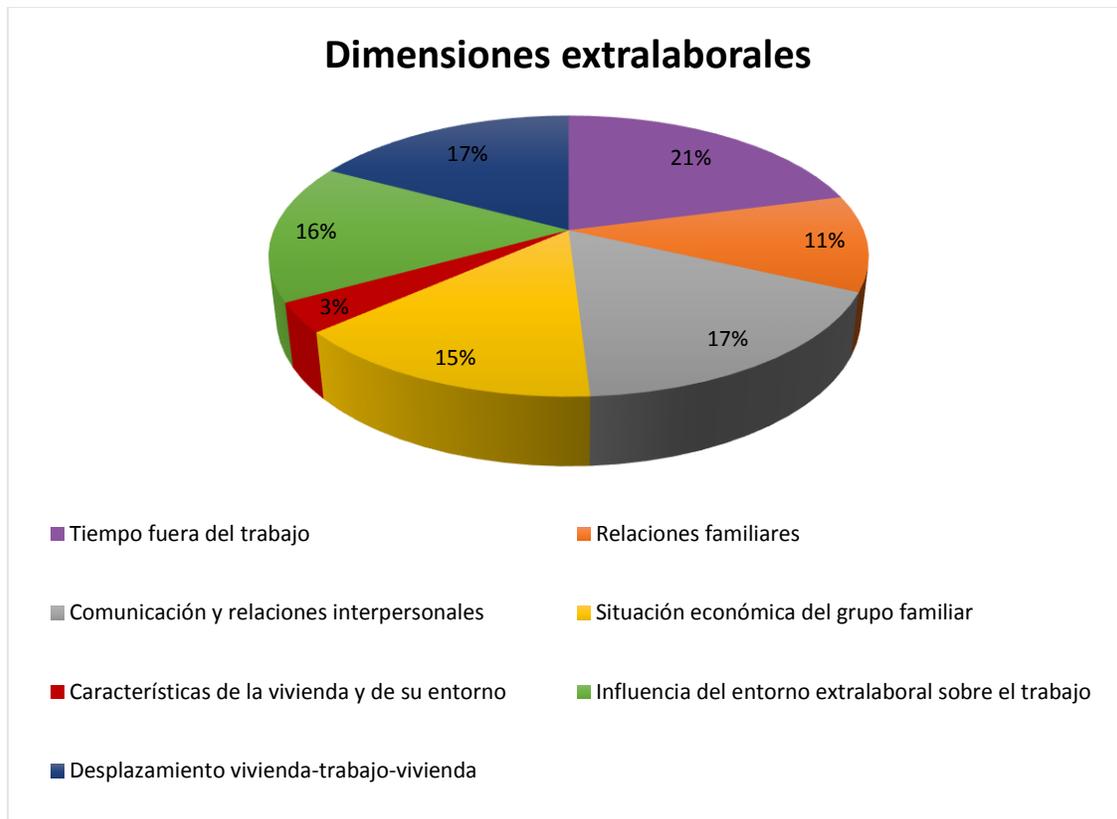
De acuerdo a la gráfica anterior se observa que el 35% de la población a la cual se le aplicó el cuestionario se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable en cuanto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral, mientras que el 26% se ubican en un nivel de riesgo medio y el otro 26% en un nivel de riesgo bajo, además el 13% de los trabajadores de la empresa se encuentran en un nivel alto y medio alto. Estos resultados indican una alta favorabilidad de estos factores, con un porcentaje del 39% en la magnitud general del riesgo extralaboral, lo cual

permite evidenciar que los trabajadores poco manifiestan como riesgo las condiciones familiares, sociales y económicas en su lugar de trabajo.

### 7.5.2 Resultado por dimensiones Factores Extralaborales

| CONDICIONES EXTRALABORALES | DIMENSIONES  | SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE |     | RIESGO BAJO |     | RIESGO MEDIO |     | RIESGO ALTO Y MUY ALTO |     | MAGNITUD DEL RIESGO |     |
|----------------------------|--|----------------------------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|
|                            |  | F                                | %   | F           | %   | F            | %   | F                      | %   | F                   | %   |
|                            | Tiempo fuera del trabajo                             | 2                                | 6%  | 12          | 39% | 5            | 16% | 12                     | 39% | 17                  | 55% |
|                            | Relaciones Familiares                                | 15                               | 48% | 7           | 23% | 8            | 26% | 1                      | 3%  | 9                   | 29% |
|                            | Comunicación y relaciones interpersonales            | 14                               | 45% | 3           | 9%  | 9            | 30% | 5                      | 16% | 14                  | 45% |
|                            | Situación económica del grupo familiar               | 16                               | 52% | 3           | 9%  | 9            | 30% | 3                      | 9%  | 12                  | 38% |
|                            | Características de la vivienda y de su entorno       | 17                               | 55% | 11          | 35% | 1            | 3%  | 2                      | 6%  | 3                   | 9%  |
|                            | Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo | 11                               | 35% | 7           | 23% | 3            | 9%  | 10                     | 33% | 13                  | 42% |
|                            | Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda         | 5                                | 16% | 12          | 38% | 5            | 16% | 9                      | 30% | 14                  | 45% |

**Tabla 14.** Dimensiones Riesgo Extralaboral



**Ilustración 8.** Dimensiones Extralaborales

En cuanto al análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral que están relacionados con las condiciones de índole familiar, social y económico, así como las condiciones del lugar de vivienda y que pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño laboral y en el bienestar de los trabajadores, se encuentra que existe una dimensión con magnitud de riesgo medio: ***Tiempo fuera del trabajo***, con un porcentaje del 55%, esto indica que dicha dimensión se localiza en una magnitud de riesgo de mediana favorabilidad, lo que revela que los trabajadores tienen poco tiempo destinado al descanso y al ocio, es decir, que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para dedicar a su familia o amigos es insuficiente o limitado, esto puede influir directamente en la aparición de síntomas negativos en la salud y bienestar de los trabajadores. Las demás dimensiones extralaborales, indican alta favorabilidad en cuanto a la magnitud del

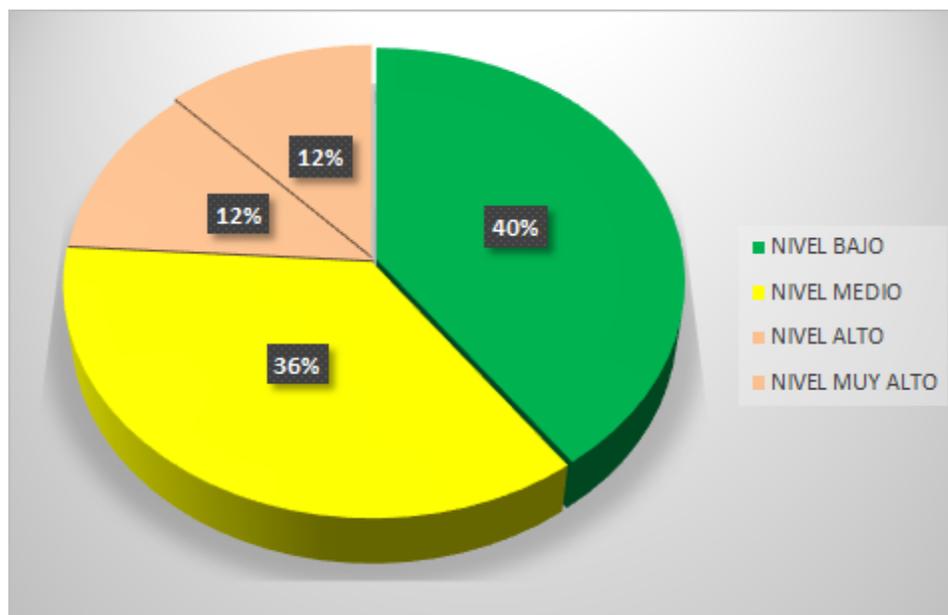
riesgo, la dimensión: *Comunicación y relaciones interpersonales* con un puntaje de 45% refiere que los trabajadores cuentan con habilidades que les permiten la comunicación y la interacción con sus conocidos o grupos de pares, lo que se manifiesta en relaciones positivas en su contexto social. Con respecto a la dimensión *Desplazamiento trabajo – vivienda – trabajo*, con un porcentaje del 45%, lo cual indica que el traslado del trabajador desde su lugar de residencia hacia su trabajo y viceversa parece no influir en su bienestar laboral, esta dimensión se manifiesta en la comodidad, facilidad y tiempo gastado en el desplazamiento del trabajador. En cuanto a la dimensión *Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo*, con un nivel de riesgo del 42%, refleja que las situaciones de vida familiar y personal de los trabajadores presuntamente no afectan el bienestar o rendimiento en la actividad laboral de los empleados de la empresa. A su vez, la dimensión *Situación económica del grupo familiar* con un nivel de riesgo del 38%, indica que los trabajadores cuentan con ingresos económicos suficientes para suplir las necesidades propias y de sus familias lo que genera satisfacción de necesidades básicas del grupo familiar. En cuanto a la dimensión *Relaciones familiares*, se obtuvo un puntaje bajo del 29%, lo que refleja que los empleados cuentan con ambientes familiares estables, con relaciones adecuadas entre el individuo y su núcleo familiar, es decir, se evidencia apoyo familiar. Finalmente, la dimensión *Características de la vivienda y su entorno*, con un porcentaje del 9% de alta favorabilidad refiere que las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno físico de la vivienda de los trabajadores son adecuadas para sus necesidades, favorecen el descanso, la comodidad y tranquilidad del individuo y su grupo familiar.

## 7.6 EVALUACIÓN SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS

A continuación, se presentan los resultados relacionados a la aplicación de 31 cuestionarios de estrés a los trabajadores de la empresa

| NIVEL ESTRÉS | BAJO | MEDIO | ALTO + MUY ALTO | MAGNITUD DEL RIESGO |
|--------------|------|-------|-----------------|---------------------|
|              |      | 40%   | 36%             | 24%                 |

**Tabla 15.** Sintomatología del Estrés



**Ilustración 9.** Sintomatología del Estrés

Los resultados acerca de la sintomatología del estrés dan cuenta que el 40% de la población se ubica en un nivel de riesgo bajo, seguido de un 36% en riesgo medio, indica que hay respuesta de estrés moderado y un 24% en riesgo alto y muy alto, aunque el promedio es menor, se deben tomar medidas de intervención. Al interpretar la magnitud del riesgo, un porcentaje del 60%, lo que indica una baja favorabilidad para la empresa y sus empleados.

### 8. DIMENSIONES A INTERVENIR

|                         | DOMINIO                                       | DIMENSIÓN   | MAGNITUD DEL RIESGO |
|-------------------------|---|---|---------------------|
| FACTORES INTRALABORALES | DEMANDAS DEL TRABAJO                          | Demandas cuantitativas                                | 58%                 |
|                         |   | Demandas de carga mental                              | 77%                 |
|                         |   | Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral | 77%                 |
|                         | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Relaciones sociales en el trabajo                     | 58%                 |
|                         |   | Retroalimentación del desempeño                       | 55%                 |
| FACTORES EXTRALABORALES | CONDICIONES EXTRALABORALES                    | Tiempo fuera del trabajo                              | 55%                 |
| EVALUACIÓN DEL ESTRÉS   |   |   | 60%                 |

**Tabla 16.** Dimensiones a Intervenir

## 9. DISCUSIÓN

Como se ha mencionado en varios apartes del presente trabajo de investigación, el mismo se realizó con el fin explícito de dar no solo cumplimiento por parte de la empresa de transporte de carga por carretera con un requisito normativo, sino también como la posibilidad para determinar acciones de intervención y prevención dentro del ambiente laboral.

De acuerdo a esto, la investigación se realizó de manera colectiva, integrando las dos áreas que se encuentran en la empresa (administrativa y conductores) y como ya se ha explicado los resultados serán abordados de manera general e integrada en el área operativa, esto por el número de empleados que se encuentran en cada área. Los resultados y conclusiones se encuentran fundamentados en los cuestionarios de valoración de riesgo psicosocial aplicados a los empleados de la empresa y los cuales conforman la batería de valoración de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de Protección Social en el año 2010.

Los factores de riesgo psicosocial, tal como lo menciona Villalobos son la “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico” (24) , al respecto, en la presente investigación fue posible identificar esas condiciones a nivel laboral y fuera de este que están incidiendo en la salud y el desempeño de los trabajadores, esto se ve reflejado en las extensas jornadas de trabajo de hasta 16 horas al día, lo que implica la exposición a tiempos prolongados de conducción continuas, sin descanso, además de que se evidencia que

los empleados no tienen la suficiente capacitación o indicaciones para realizar acciones diferentes para oxigenar el cuerpo y su mente, tales como la realización de actividades como pausas activas que permitan contrarrestar un poco el cansancio físico y emocional, porque también se presenta demandas cuantitativas y de carga mental en el desarrollo de sus labores y las múltiples tareas que tienen que realizar durante determinado tiempo para cumplir con metas de entrega.

En esa medida, dichas condiciones generan diversas situaciones que afectan la salud y el bienestar de los empleados de la empresa, estas se traducen en enfermedades o accidentes e incidentes laborales que afectan el desempeño laboral y las cuales si no son intervenidas van generando problemas más graves a nivel individual con repercusiones en la productividad.

Desde esta visión, se tiene que, al evaluar los factores de riesgo psicosocial en la empresa, se realizó desde la mirada de factores intralaborales, extralaborales y de estrés, con los siguientes resultados:

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial intralaboral se evidencia que los dominios y dimensiones que generan un nivel de riesgo de baja y mediana favorabilidad se relacionan con *demandas del trabajo*, evidenciando un nivel de favorabilidad baja en las dimensiones *demandas de carga mental e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral* y un nivel de favorabilidad media en la dimensión *demandas cuantitativas*, de igual forma, se evidencio nivel de favorabilidad medio en el dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, específicamente en las dimensiones *relaciones sociales en el trabajo* y *retroalimentación del*

*desempeño*, este nivel de riesgo supera el 55% de la magnitud del riesgo, por lo tanto, deben ser estas dimensiones objeto de intervención.

En ese orden de ideas, los factores intralaborales son entendidos como aquellas “características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (28). Por ello, no se puede desconocer que los resultados refieren situaciones individuales que están generando dificultades en los empleados, tal vez porque se observa que algunas condiciones laborales no son óptimas para el desarrollo de sus funciones. Se evidencia que las demandas de trabajo, específicamente las demandas mentales y cuantitativas superan en muchas ocasiones la capacidad de los empleados para realizar sus tareas, además de que las exigencias que demanda el trabajo en cuanto a tiempo, esfuerzo, dedicación, no compensan sus necesidades de ocio y descanso, igualmente se tiene que son pocos los espacios para compartir entre compañeros lo cual genera poca cohesión entre el grupo, a esto se le suma que los trabajadores obtienen poca retroalimentación de su desempeño, lo cual no posibilita acciones que permitan mejorar su trabajo. Todas estas situaciones influyen en la salud y el bienestar de los empleados, lo que genera diversidad de dificultades de las cuales ya se ha hecho mención.

En cuanto a las condiciones extralaborales, se evidencia que el dominio *condiciones extralaborales*, con la *dimensión tiempo fuera del trabajo*, supera el 55% de la magnitud del riesgo, demostrando esto que la mayoría de trabajadores evidencia un riesgo alto y muy alto en esta dimensión.

De acuerdo a lo anterior, las condiciones extralaborales “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (28) , al respecto, los resultados evidencian que los empleados tienen poco tiempo para recreación y descanso con sus familias y amigos y que este tiempo es insuficiente y/o limitado. Esto como se ha mencionado, genera un efecto negativo en la salud y bienestar de los mismos, porque la influencia del tiempo de descanso afecta al individuo en el desarrollo de sus funciones y desempeño laboral, esto permite corroborar que las condiciones extralaborales si tienen influencia en la productividad y motivación laboral.

Se evidenció que los *síntomas relacionados al estrés* tienen como resultado un nivel de favorabilidad baja, representado una magnitud del riesgo del 60%, resultado de la sumatoria de nivel de riesgo alto y muy alto, lo que indica la necesidad de acciones sistemáticas de intervención con el fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud de los empleados.

El estrés es uno de los mayores desencadenantes que tiene la exposición a los factores de riesgo psicosocial, dichos factores inciden de forma negativa en la conducta y el comportamiento de los empleados, además al representar una magnitud de riesgo bajo, está evidenciando que se presentan consecuencias que no solo afectan al individuo, sino también a su contexto social y laboral y que deben ser intervenidas de forma inmediata para no generar dificultades de índole mayor.

Al respecto, se encuentra que el estrés es la “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”. (28)

Los resultados corroboran la necesidad de que en la empresa se equilibren situaciones laborales que son desencadenantes del estrés, las cuales se manifiestan en los empleados a nivel físico, psicológico y de conducta, estas respuestas son el resultado de la adaptación a las situaciones que le están generando estrés, por esto, es importante intervenir dichas situaciones a través de diferentes acciones como se plantea en el plan de intervención, además es importante tener en cuenta los diferentes modelos de estrés, porque los mismos permiten tener una visión de cuáles son las situaciones que lo generan y por ello es necesario equilibrar las demandas laborales frente a las recompensas y los esfuerzos que realizan los empleados en el cumplimiento de sus funciones laborales, además también es importante el apoyo social que se obtiene en el desarrollo de tareas de índole laboral.

También, es muy importante para la empresa, que aparte de realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial, promueva e invierta en la intervención de los mismos, para ello es necesario identificar factores psicosociales protectores que permitan a los empleados tener una adecuada salud y bienestar dentro del ambiente laboral, además porque los mismos, van a permitir que los trabajadores se sientan motivados, importantes, cuidados y valorados, lo cual va a repercutir de manera positiva en el desarrollo de las funciones para las cuales fueron contratados.

Dichos factores psicosociales protectores hacen referencia a las “condiciones o cualidades favorables que posee una persona, los cuales protegen y permiten evitar alteraciones en la salud y el bienestar de las personas”. (30)

Al respecto el Ministerio de Salud de Colombia, adoptando las directrices de la OMS, en el año 2000 formulo objetivos sanitarios para desarrollar factores protectores de la salud de índole psicosocial y ambiental, con el propósito de crear conciencia en la población de tener sentido de autorresponsabilidad, para conservar la salud, orientado a conductas saludables, conservación de valores y las creencias. (29)

Los factores protectores se relacionan con:

- La autoestima alta, esta permite a la persona sentirse segura de sí misma, confiada de sus capacidades y con la suficiente fortaleza para asumir las situaciones de la vida.
- Los estilos de vida saludable, estos tienen que ver con la práctica de algún deporte, lo cual regula el bienestar tanto físico como mental, manejo y buen uso del tiempo libre en actividades de crecimiento personal, higiene del sueño, así como el mantenimiento de horarios adecuados para el descanso y una alimentación balanceada.
- Manejo y control de emociones.
- Desarrollo de habilidades sociales entre ellas: mantener una comunicación efectiva y asertiva con los demás para la resolución de problemas, establecimiento de redes de apoyo familiar, social e institucionales, capacidad de trabajar en equipo.
- Clima laboral estable, seguro, acogedor, que integre a los empleados y genere sentido de pertenencia por su empresa.

- Equidad en el salario, afiliación a la seguridad social, reconocimientos por desempeño, ascensos, turnos rotativos, capacitación. (31) (30)

De acuerdo a esto, los factores protectores protegen y equilibran el efecto causado por estímulos perjudiciales o ambientales que puedan afectar la salud física o emocional de los trabajadores.

Estos factores ejercen una función beneficiosa sobre el estado de la salud del individuo, favoreciendo su proceso de adaptación al entorno social y físico, disminuyendo así la probabilidad de adquirir una enfermedad, mejorando la salud y el bienestar de las personas. (31)

Además, es importante reconocer que la exposición a factores de riesgo psicosocial tiene repercusiones a nivel de salud y bienestar de los trabajadores, alterando física, emocional, cognitiva y socialmente a los empleados, generando efectos relacionados a trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos alimenticios y farmacodependencia. (32)

Todo lo anterior, lleva a pensar en todas esas alteraciones que van a tener efectos a nivel de ambiente laboral, tales como alta rotación, ausentismo, incremento en el número de accidentes, dificultades para mantener la concentración, afectaciones al desempeño laboral, fatiga mental y física, entre otros (32). De igual forma genera baja motivación que se puede traducir en baja productividad, poco sentido de pertenencia, aumento de conflictos, insatisfacción laboral, por lo cual es necesario fortalecer los factores protectores a nivel individual y laboral.

En ese orden de ideas, es necesario la promoción, prevención e intervención en dichos factores, es conocido que el ser humano es un ser que está influenciado por múltiples esferas que lo hacen

un ser bio psico social, las mismas no deben estar apartadas en el ambiente laboral, se debe reconocer que al empleado se le debe garantizar un ambiente laboral donde se prime su salud y seguridad, que contribuya a su calidad de vida, generando acciones concretas en las cuales se intervengan las situaciones de riesgo y se busque ante todo el bienestar del mismo.

## **10. CONCLUSIONES**

En el desarrollo del presente proyecto de investigación se realizó la aplicación de los cuestionarios de datos generales, intralaboral (forma b), extralaboral, y síntomas asociados al estrés, lo cual permitió identificar un panorama claro de aquellos aspectos en los cuales es necesario la intervención dentro de la empresa de transporte de carga por carretera.

Se realizó la caracterización sociodemográfica de los empleados de la empresa, evidenciado que el 94% de la población son de género masculino, el rango de edad que más sobresale con el 55% son las edades que oscilan entre 31 a 50 años, en cuanto al estado civil se aprecia mayor predominio de la unión libre con el 45% seguido del estado civil casado con el 36%, en lo relacionado al nivel educativo sobresale el bachillerato incompleto con el 45%, seguido del bachillerato completo con el 32%, el 94% de los empleados tienen como ocupación conductor, en cuanto al lugar de residencia se encuentra que el 65% de los empleados viven en Manizales, los estratos socioeconómicos que más predominan son el tres con un 52% de la población y el estrato 2 con un 39%, el 45% de los empleados tiene vivienda en arriendo, el 26% tienen 4 personas a cargo, el 49% de los empleados llevan laborando en la empresa entre 1 y 5 años, el

tipo de contrato que más predomina es el indefinido con un 97%, el 45% refieren que laboran entre 11 y 15 horas diarias y el 94% manifiestan que su salario es una parte fija y otra variable.

Se encontró en general que los factores de riesgo intralaboral evidencia una magnitud del riesgo del 42%, resultado de la sumatoria de los niveles medio, alto y muy alto, de acuerdo a esto los dominios que más nivel de riesgo tienen son *demandas del trabajo*, con las dimensiones *demandas de carga mental e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral*, con una magnitud del riesgo del 77% cada una y la dimensión *demandas cuantitativas*, con una magnitud del riesgo del 58%. De igual forma, se evidencio en el dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, específicamente en las dimensiones *relaciones sociales en el trabajo*, una magnitud del riesgo del 58% y en la dimensión *retroalimentación del desempeño*, una magnitud de riesgo del 55%.

Se evidencio que, en cuanto a las condiciones extralaborales, la magnitud del riesgo general en esta área es del 39% y dentro de esta se encuentra el dominio *condiciones extralaborales* que puntuó niveles de riesgo muy alto con la dimensión *tiempo fuera del trabajo*, representando una magnitud de riesgo del 55%.

La evaluación de los *síntomas de estrés* evidencio una magnitud de riesgo del 60%, lo que indica la importancia de realizar intervención psicosocial en la empresa con el fin explícito de disminuir los niveles de estrés laboral que pueden repercutir en las condiciones laborales de los empleados.

Al comparar los resultados obtenidos con el protocolo de intervención del sector transporte, se corrobora que la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral, es una de las mayores dificultades a las que se ven expuestos los trabajadores, reafirmando la necesidad de una intervención de carácter prioritario, para que los trabajadores puedan adquirir herramientas para hacer frente a las situaciones problema y se tomen las medidas de mejora necesarias desde la alta gerencia para beneficio de la organización.

Dentro de los factores protectores que se lograron identificar en la empresa se encuentran: la afiliación al sistema de seguridad social y riesgos laborales, comunicación directa con el gerente de la empresa, manejo del tiempo, contratos de trabajo indefinidos.

Es fundamental en la empresa realizar un plan de intervención que permita integrar a todos los empleados, para ello se propone la implementación de estrategias de promoción, prevención e intervención para contribuir al bienestar físico, mental y social de la población.

En el plan de intervención diseñado (cartilla didáctica) se expresan claramente las acciones propuestas, así como la población a la cual va dirigida, buscando que todas las áreas de la empresa se comprometan y participen, además, que asuman la responsabilidad que tienen frente a la intervención de los riesgos de índole psicosocial, para ello también se establecen unos objetivos y unos indicadores, buscando ante todo la mejora continua de la empresa.

Este trabajo de investigación más que realizar una valoración del riesgo psicosocial, se enfocó también en la intervención de los factores de riesgo psicosocial, lo cual representa un valor

agregado para la empresa, en cuanto a que asume la identificación de riesgos psicosociales, pero también la intervención.

## 11. RECOMENDACIONES

Compromiso de la alta gerencia en facilitar y participar de las estrategias sugeridas para la intervención del riesgo psicosocial, así como brindar los recursos económicos, humanos, locativos y de tiempo para realizar las acciones determinadas dentro del plan de intervención.

Disponer de un canal abierto de comunicación entre el gerente, las auxiliares administrativas y los conductores, con el fin de generar redes de apoyo en la empresa para superar las situaciones e imprevistos que pueden surgir durante las jornadas laborales.

Sensibilizar a los empleados de la empresa, con el fin de que identifiquen la importancia de su participación y compromiso con las acciones a realizar dentro del marco de intervención psicosocial y las cuales deben ser integradas dentro del ámbito laboral, familiar y social.

Incorporar programas de educación y entrenamiento a los empleados en promoción de la salud y autocuidado personal.

Permanentemente realizar actividades para que los trabajadores adopten comportamientos saludables que permitan contribuir a una cultura del autocuidado, con el fin de generar bienestar y adecuada salud de los mismos en la empresa.

Facilitar espacios de crecimiento personal, en los cuales se puedan fortalecer competencias transversales, como habilidades sociales de comunicación asertiva, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, resolución de conflictos, manejo de estrés, uso del tiempo libre, relaciones interpersonales e intrapersonales.

Disponer de un programa de capacitación para los empleados en aspectos propios de la tarea o funciones que realizan, con el fin de optimizar los recursos con los cuales cuentan.

Implementar actividades dirigidas a la realización de pausas activas acordes al sector, con el fin de disminuir la fatiga a la que se exponen los conductores dentro de sus labores, así como las auxiliares administrativas.

Se recomienda hacer evaluación y retroalimentación del desempeño, como una forma de mejorar los procesos laborales, pero además de reconocer la labor que desempeñan cada uno de los trabajadores.

Se sugiere a la gerencia, revisar las jornadas laborales, porque resultan ser demasiadas horas por día laboradas, ya los conductores requieren espacios de descanso para evitar posibles accidentes o enfermedades laborales.

Disponer de algunos espacios en el año fuera de la empresa (convivencias) para que se refuercen los procesos organizacionales, pero también se fortalezcan relaciones entre compañeros.

Generar actividades y estrategias en beneficio del capital humano (celebraciones de cumpleaños, aniversarios, reconocimientos, fechas especiales, logros, empleado del mes, etc.), además es importante disponer de un plan de incentivos frente a las labores realizadas por los empleados.

Implementar estrategias de selección de personal que cumplan con el perfil requerido para ejercer el rol de conductores, teniendo en cuenta competencias, habilidades y actitudes necesarias para afrontar diversidad de situaciones propias de la tarea.

Instaurar el uso del formato de seguimiento a la Resolución 2646 de 2008, con el fin de registrar toda la información necesaria, que dé evidencia sobre el manejo que se le está dando a los factores de riesgo psicosocial en la organización. Anexo 1. (35)

## 12. BIBLIOGRAFIA

1. Guevara Lozano M del P. La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización. 2015;1–36.
2. Duque Marin NC. Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de Digitex de Manizales. Universidad Nacional Abierta a Distancia; 2016.
3. Trejo Sanchez K. La protección de la salud y la seguridad en el trabajo como derechos humanos. El cotidiano. 2012;
4. Naciones Unidas. Derechos Humanos. oficina del Alto Comisionado. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. New York, Ginebra; 2011.
5. Lizarazoa CG, Fajardo JM, Berrío S, Quintana L. Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. Arch Prev Riesgos Labor [Internet]. 2011;14(1):38–42. Available from: <http://www.scsmt.cat/pdf/articulo-especial.pdf>
6. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646. Colombia; 2008 p. 1–10.
7. Benavides FG, Gimeno D, Benach J, Martínez JM, Jarque S, Berra A, et al. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gac Sanit. 2002;16(3):222–9.
8. Molano-Velandia J, Arévalo-Pinilla N. De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. Rev Innovar [Internet]. 2013;23(48):21–32. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512013000200003&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512013000200003&lang=es)
9. Ministerio del Trabajo, Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Plan Nacional De Condiciones de Seguridad Y Salud En El Trabajo 2013 - 2021. In Bogotá D.C.; 2014. p. 64.
10. Ministerio de la Protección Social. Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales [Internet]. 2007. 157 p. Available from: [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
11. Ministerio de Trabajo. II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad Y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales [Internet]. 2015. Available from: [http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/encuestas/II\\_ENCUESTA\\_NACIONAL\\_CONDICIONES\\_SST\\_COLOMBIA\\_2013.pdf](http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/encuestas/II_ENCUESTA_NACIONAL_CONDICIONES_SST_COLOMBIA_2013.pdf)
12. Fernández García R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. 2013.
13. Rodríguez M. Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Obs Labor Rev Venez. 2009;2(3):127–41.
14. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Secur Trab (Madr). 2011;57:4–19.
15. Gómez Rojas P, Hernández Guerrero J, Méndez Campos MD. Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Cienc Trab [Internet]. 2014;16(49):9–16. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
16. Rentería Valencia JA, Fernández Ospina E, Tenjo M AM, Uribe Rodríguez AF. Identificación de factores Psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Divers Perspect en Psicol [Internet]. 2009;5(1):161–75. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf>

17. Arenas Ortiz F, Andrade Jaramillo V. Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensam Psicológico*. 2013;11(1):99–113.
18. Arenas Ortiz F, Andrade V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector de salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colomb Psicol* [Internet]. 2013;16(1):43–56. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79829185005.pdf>
19. Velasquez AP, Garcia Lopez N. Identificación de los Factores de Riesgo Psicosociales de los Trabajadores de una Empresa Electrificadora a partir de la Aplicación de los cuestionarios de Riesgo Psicosociales del Ministerio de la Protección Social colombiano. Universidad Católica de Manizales; 2017.
20. Ospina Morales, Paula Andrea. Rodríguez CM. Diseño del plan de intervención de factores psicosociales a partir de su diagnóstico en una empresa automotriz de la ciudad de Manizales. Universidad Católica de Manizales; 2018.
21. Machado AM, Ramirez Giraldo ML. Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa “Andina de Seguridad del Valle” que ofrecen sus servicios en el Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira. Universidad Católica de Manizales; 2018.
22. Enciso Saldarriaga A, Lopez Sierra M, Dominguez Ramirez M. Cronología De La Normatividad De Los Factores De Riesgo Psicosocial Laboral En Colombia. 2015;33.
23. Moreno Jiménez B, Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Inst Nac Secur e Hig en el Trab* [Internet]. 2011;4–144. Available from: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf>
24. Ministerio de Relaciones Laborales Ecuador. Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación. 2013;1–8. Available from: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
25. Villalobos H G. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales . Aproximación Conceptual y Valorativa. *Cienc Trab*. 2004;6(Villalobos 2001):197–201.
26. Sandín B. El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Int J Clin Heal Psychol* [Internet]. 2003;3(January). Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
27. Peiró J. El Estrés Laboral : Una Perspectiva Individual Y Colectiva. *Investig Adm* [Internet]. 2001;30(88):31–40. Available from: [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
28. Ministerio de la Protección Social. Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.; 2010.
29. Amar J, Abello R, Acosta C. Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicol desde el Caribe* [Internet]. 2003;11(Universidad del Norte, Colombia):107–21. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301108.pdf>
30. Cabrejo A del PB. Factores Psicosociales Y Bienestar Del Trabajador En Investigaciones Realizadas En Colombia Y España, Durante El Período 2002 - 2012. *J Chem Inf Model* [Internet]. 2014;53(9):1689–99. Available from:

- <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
31. Sepúlveda Torres E. Factores protectores [Internet]. 2006. Available from: <http://esepulveda.cl.tripod.com/factores.htm>
  32. Ministerio del Trabajo. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general. Bogotá D.C.; 2015.
  33. Comisión Internacional de Salud Ocupacional. Código Internacional de ética para los profesionales de la salud ocupacional. 2002;
  34. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Segunda. México; 1998. 474 p.
  35. Fondo de Riesgos Laborales. Formato seguimiento resolución 2646 de 2008 [Internet]. 2010. Available from: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Comisionessectoriales/Sectorpublico/Formato-Seguimiento-Res2646-2008.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Consentimiento Informado

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL “EMPRESA TRANSPORTADORA DE CARGA PESADA”**

Las estudiantes; Lina Gañan Giraldo, Carolina López Zapata y María Eugenia Moreno Echeverry de la especialización en seguridad y salud en el trabajo de la Universidad Católica de Manizales, realizarán la aplicación de los cuestionarios para la identificación de los factores asociados al riesgo psicosocial, en donde se harán preguntas sobre; las condiciones del trabajo al interior de la organización (condiciones intralaborales), las condiciones de vida del trabajador por fuera de la organización (condiciones extralaborales), las condiciones de estrés y una ficha de datos generales.

La información recolectada a través de diferentes instrumentos, ayudará para que en la empresa se tomen mejores decisiones sobre acciones de intervención y el control de los posibles factores de riesgo psicosocial que se identifiquen dentro del ámbito organizacional. Este procedimiento es categorizado como un procedimiento sin riesgo alguno para las condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del evaluado, de acuerdo a la resolución 8430 de 1993.

La información recolectada es sometida a reserva conforme con lo establecido en la ley 1090 de 2006; dicha información será tabulada, procesada por Lina Gañan Giraldo, Carolina López Zapata y María Eugenia Moreno Echeverry y analizada por Mónica Hoyos Ossa, Docente y Psicóloga Ocupacional, quienes harán un correcto uso y manejo de la información acorde a la normatividad. La información recolectada de cada empleado es confidencial y estará sometida a reserva, y será custodiada por las personas competentes (Ley 1090 de 2006, Resolución 2346 de 2007 y 1918 de 2009). En ningún momento se entregarán resultados individuales al empleador u otra persona que lo solicite.

Los resultados grupales de la empresa se entregarán a la alta gerencia, y/o Gestión Humana y/o al área de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de desarrollar un plan de intervención que permita mejorar las percepciones que tienen los trabajadores y garantizar el bienestar laboral y la calidad de vida laboral. Y al momento de realizar el ejercicio académico en la Universidad no se mostrará, ni mencionará el nombre de la empresa.

Yo \_\_\_\_\_ identificado con c.c. \_\_\_\_\_ en mi calidad de empleado y después de haber sido informado y, haberme explicado sobre los factores asociados al riesgo psicosocial, en forma totalmente libre y consciente SI\_\_\_ NO\_\_\_ otorgo mi consentimiento para participar en la identificación del riesgo psicosocial y entregar los resultados grupales producto de esta evaluación.

Como constancia firmo este consentimiento el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 2018 en la ciudad de Manizales.

---

Evaluado  
c.c.

ANEXO 2. Formato de seguimiento a la Resolución 2646 de 2008

| SEGUIMIENTO RESOLUCIÓN 2646 DE 2008   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|---|--------|-------------------------|--------|--------------------------|--------|----------|--------|
| Identificación, Evaluación, Prevención, Intervención y Monitoreo Permanente de la Exposición a Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Nombre de la entidad:   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Número de trabajadores:   |        |                         |        | Número de contratistas:  |        |          |        |
| ARP a la cual se encuentra afiliada:  |        |                         |        |                          |        |          |        |
| ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| ¿Se ha realizado evaluación de los factores psicosociales?  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ |          |        |
| ¿Se identificaron los Factores Positivos o Protectores?   |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ |          |        |
| Categorías de Factores contemplados en la Evaluación:   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Factores Intralaborales   |        | Factores Extralaborales |        | Factores Individuales    |        | Estrés   |        |
| SI ___  | NO ___ | SI ___                  | NO ___ | SI ___                   | NO ___ | SI ___   | NO ___ |
| Metodologías de evaluación utilizadas:  |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Objetivas   |        |                         |        | Subjetivas               |        |          |        |
| SI ___  |        | NO ___                  |        | SI ___                   |        | NO ___   |        |
| Factores de Riesgo Psicosociales identificados como Prioritarios:   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| ¿Se ha realizado intervención de los factores psicosociales?  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ |          |        |
| Estas actividades ¿se han realizado con la participación de los trabajadores?   |        |                         |        |                          |        | SI ___   | NO ___ |
| Modificación de las condiciones de trabajo  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ | ¿Cuáles? |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Actividades educativas o formativas con los trabajadores  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ | ¿Cuáles? |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
| Procesos de inducción:  |        | SI ___                  | NO ___ | Procesos de reinducción: |        | SI ___   | NO ___ |
| Procesos de entrenamiento y capacitación:   |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ |          |        |
| Programas de intervención en crisis:  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ |          |        |
| Medidas preventivas del acoso laboral:  |        |                         |        | SI ___                   | NO ___ | ¿Cuáles? |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |
|   |        |                         |        |                          |        |          |        |

|   |          |        |          |
|---|----------|--------|----------|
| Medidas correctivas del acoso laboral:  | SI ___   | NO ___ | ¿Cuáles? |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
| ¿Se encuentran ejecutando Programas de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial? SI ___ NO ___ |          |        |          |
|   |          |        |          |
| ASISTENCIA TÉCNICA BRINDADA POR LA ARP  |          |        |          |
| ¿Han recibido asesoría de la ARP para la realización de estas actividades? SI ___ NO ___                          |          |        |          |
| Actividades de asesoría realizadas:   |          |        |          |
| Año 2017  | Año 2018 |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
| PATOLOGÍAS DERIVADAS DEL ESTRÉS   |          |        |          |
| Patologías derivadas del estrés calificadas:  |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |
|   |          |        |          |

### ANEXO 3. Cartilla Plan de Intervención

Para dar cumplimiento a uno de los objetivos específicos de la presente investigación se diseñó una cartilla que contiene las acciones recomendadas para realizar en la empresa de carga por carretera con el fin explícito de intervenir los factores de riesgo psicosocial encontrados.

La cartilla contiene el objetivo general, así como los objetivos específicos, además de que visualiza el compromiso y la responsabilidad empresarial frente a la intervención del riesgo psicosocial, para ello se determinan unas áreas de trabajo que serán las encargadas de gestionar el riesgo psicosocial, estas son: Alta gerencia, Seguridad y salud en el trabajo, Talento humano y área operativa, las cuales tienen unas responsabilidades y unas necesidades de formación.

De esta manera y apuntando a la intervención primaria, secundaria y terciaria se proponen una serie de acciones y actividades por cada uno de los factores de riesgo psicosocial encontrados con magnitud de riesgo de mediana y baja favorabilidad, no obstante, también se proponen acciones para intervenir factores de alta favorabilidad para mantenerlos y contribuir así al bienestar personal y laboral.

Las acciones sugeridas se realizarán desde una visión de la mejora continua a través del ciclo PHVA y con el monitoreo y vigilancia por medio de indicadores de estructura, proceso y resultados.

