

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y NIVELES DE
ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE TRONEX S.A.S DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN

Presentado por:

DEISY MORA ACEVEDO
MANUELA GARCIA ORREGO

Asesora:

LUNEY ROCÍO SERNA GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

PSICÓLOGA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2016

Relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y niveles de Estrés Laboral de los empleados de Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín

Nota de aceptación

Firma del jurado

Asesora: Luney Rocío Serna González

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a mi asesora de trabajo de grado Luney Serna, quien durante seis meses nos orientó y acompañó en la elaboración de nuestro trabajo, estando presente en los momentos en los cuales había inconsistencias y así poder concluir el mismo. Por su valiosa experiencia y educación gracias nuevamente por la confianza depositada.

En segundo lugar a mi compañera Manuela García Orrego quien me acompañó durante este año en la elaboración e investigación, aplicando pruebas y manteniéndose al frente del trabajo, por su paciencia e incondicional apoyo, coordinación y la buena gestión realizada para la recopilación de toda la información necesaria, gracias infinitas.

A la universidad por brindarme un excelente proceso de formación, bajo la orientación de los docentes y personal a cargo en la facultad de ciencias sociales, por su esmero y dedicación para que todos los que estamos culminando esta carrera seamos personas y profesionales de alta calidad y ética

Y por último a mi familia y amigos allegados quienes brindaron su apoyo en este proceso de crecimiento tanto personal, académico como profesional, acompañándome en los momentos de angustia, gracias a ellos por el cariño, entereza y confianza que depositaron en mí.

Mi agradecimiento y gratitud para todas las personas que estuvieron presentes en la realización de este trabajo y poder ver logrado este gran proyecto.

Deisy Mora Acevedo

Dedico este proyecto con el cual culmino mi estudio Universitario a mis padres, hermano y familiares, en especial a Sebastián Londoño Mora por haberme acompañando en cada una de las etapas de este proceso, sin ellos no hubiera sido posible la ejecución de los proyectos que realice durante el periodo académico.

Quiero agradecerle a la profesora Luney Serna por su apoyo y confianza en la elaboración del trabajo de grado durante este último semestre, por su capacidad para guiar nuestras ideas, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en nuestra formación como profesionales.

Por ultimo agradecerle a la empresa Tronex S.A.S la cual nos abrió las puertas de sus instalaciones y la colaboración de sus empleados para llevar a cabo las investigaciones requeridas y obtener la información pertinente para este trabajo de grado, muchas gracias.

Manuela García Orrego

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2. JUSTIFICACIÓN.....	22
3. OBJETIVOS.....	28
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	28
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
4. MARCO REFERENCIAL.....	29
4.1. MARCO CONCEPTUAL	29
4.2. ANTECEDENTES	33
4.3. MARCO TEÓRICO	46
4.3.1. Psicología Organizacional	46
4.3.2. Salud y bienestar laboral	52
4.3.3. Factores de Riesgo Psicosocial	56
4.3.4. Estrés Laboral	67
4.4. MARCO LEGAL	71
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	78
5.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO	78

5.2.	NIVEL INVESTIGATIVO.....	78
5.3.	DISEÑO INVESTIGATIVO	79
5.4.	POBLACIÓN, MUESTRA Y CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	79
5.4.1	CRITERIOS DE INCLUSIÓN	86
5.4.2	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	86
5.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	87
5.5.1.	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social	88
5.5.2.	Batería Riesgo Psicosocial utilizada por la ARL Suramericana y desarrollada por Sebastian segura: <i>Instrumento utilizado en el proyecto</i>	91
5.5.3.	Escala de Apreciación del Estrés (EAE-G): <i>Instrumento para la evaluación del estrés laboral utilizado en el proyecto.</i>	100
5.6.	VARIABLES DE ANÁLISIS	105
5.7.	FUENTES DE INFORMACIÓN	113
5.7.1.	FUENTES PRIMARIAS	113
5.7.2.	FUENTES SECUNDARIAS	113
6.	RESULTADOS	114
6.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO INDIVIDUALES	114
6.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES	121
6.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES	130
6.4.	RESULTADOS DE LA PRUEBA DE ESTRÉS: EAE – G	133

6.5.	RELACIÓN ENTRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE TRONEX INDUSTRIAL	142
7.	COMPOMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	148
8.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	151
9.	RECOMENDACIONES	153
10.	CONCLUSIONES.....	168
11.	BIBLIOGRAFIA.....	171
12.	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.
12.1.	ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TRONEX S.A.S PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN	177
12.2.	ANEXO 2: TABLA DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES PARA CADA ÁREA DE TRONEX S.A.S EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN	178
12.3.	ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA BRP.....	180

RESUMEN

Esta investigación identificó los factores de riesgo psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales presentes en los empleados de la empresa Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín y estableció la relación que existe entre estos factores y la presencia de altos niveles de estrés laboral. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo y las herramientas utilizadas fueron la Batería de Riesgo Psicosocial (BRP) diseñada por Sebastián Segura y utilizada por la ARL Suramericana y la Escala General de Apreciación de Estrés (EAE-G) de los autores J.L. Fernández Seara y N. Mielgo Robles (1992). Los resultados permitieron comprobar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés laboral de los empleados de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín.

Palabras claves: Factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, salud y seguridad en el trabajo, bienestar laboral y psicología organizacional.

ABSTRACT

This research identified the prevalence of the psychosocial risk factors in the employees of Tronex S.A.S (a company located in Medellin) and established the relationship between these factors and the high levels of job stress. This is a descriptive study with quantitative information collected through the following tools: The Psychosocial Risk Battery (BRP) designed by Sebastian Segura and used by the professional risk insurance Suramericana and the General Stress Assessment Scale (EAE-G) designed by JL N.Fernández Seara and Mielgo Robles (1992).

The results verified the relationship that exists between the psychosocial risk factors and work stress levels of the employees of the company Tronex S.A.S in Medellin.

Keywords: Psychosocial risk factors, work stress, health and safety at work, labor welfare and organizational psychology.

INTRODUCCIÓN

Durante la última década han surgido variados planteamientos teóricos y normativos en torno a la búsqueda de estrategias óptimas que permitan el diagnóstico y la prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones, los cuales corresponden a cualquier condición social o psicológica que tenga efectos negativos sobre la salud de los trabajadores de una empresa durante el desarrollo de sus labores (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Los empleados de cualquier organización, además de ser el elemento más valioso del capital humano por ser quienes están encargados del cumplimiento de los objetivos propuestos por las empresas, son los más expuestos a los riesgos psicosociales y los efectos que éstos tienen sobre su calidad de vida y desempeño laboral. Es por esto que cobra importancia el monitoreo permanente del bienestar, la salud y la satisfacción laboral de los trabajadores, en aras de construir estrategias de prevención que busquen mejorar su desempeño laboral mediante la creación de espacios de trabajo óptimos en términos de su infraestructura física (postura, comodidad, iluminación, ventilación, ruido y ofrecerles espacios para el descanso y realización de pausas activas) y de jornadas de trabajo adecuadas que les permitan tener un equilibrio entre el tiempo dedicado a las labores en la organización y el dedicado a sus entornos sociales y familiares. Adicionalmente, dichas estrategias deben estar enfocadas hacia el mejoramiento de la calidad del entorno social del colaborador a través del fomento de las buenas relaciones interpersonales, el diálogo, la empatía y armonía con las personas que lo rodean. Lo anterior, permitirá mitigar los riesgos psicosociales y alcanzar un bienestar estable en el tiempo de cada persona en la organización; de ahí la importancia de la prevención del estrés laboral y otros problemas vinculados con la salud ocupacional.

Lo mencionado hasta acá fundamenta y motiva la realización del presente trabajo de investigación, el cual pretende identificar y medir los factores de riesgo psicosocial presentes en la población laboral de Tronex S.A.S¹ que puntuaron en *Alto* o *Muy Alto*; y a partir de allí determinar la relación que existe entre dichos factores con altos niveles de estrés laboral. Con los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de medición propuestos y sus respectivos análisis, se pretenden dar recomendaciones generales a la empresa señalando las principales oportunidades de mejora y prevención de los factores de riesgo psicosocial que fueron identificados como determinantes para la existencia de un entorno laboral poco saludable en términos de estrés.

El tema abordado en esta investigación es de gran relevancia porque el riesgo psicosocial y el estrés son las principales causas de las diferentes enfermedades laborales en Colombia, razón por la cual el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia ordena a toda organización legalmente constituida el cumplimiento de la resolución 2646 del 2008, la cual “ establece 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” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Adicionalmente, los riesgos psicosociales se han convertido en un elemento de preocupación para organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), pues consideran que éstos pueden convertirse en generadores de problemas de salud y

¹ Tronex S.A.S es una compañía nacida en la ciudad de Medellín especializada en la fabricación y distribución de soluciones de energía almacenada en diferentes elementos y productos.

desequilibrios emocionales en los trabajadores y su entorno (Comité Mixto OIT/OMS, 1984).

Estos organismos plantean que]:

El lugar de trabajo debe ser uno de los principales espacios para la promoción de la salud. Un ambiente de trabajo saludable no solo contribuye a la salud de los trabajadores, sino también a la productividad, motivación laboral, satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general (Toro Álvarez , Sanín Posada , Valencia Jáuregui, & Londoño Londoño , 2009)

Para dar cumplimiento a la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social, y de esta manera generar en las organizaciones una debida prevención de las lesiones y enfermedades causadas por condiciones de trabajo inadecuadas y la debida protección y promoción de la salud de los trabajadores, se han definido y desarrollado diferentes pruebas de riesgo psicosocial como lo son la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia y la batería de riesgo psicosocial (BRP) utilizada por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) de Suramericana. Dichas pruebas son entonces la principal herramienta con la que cuentan las empresas colombianas para determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos sus empleados y las diferentes patologías generadas por el estrés laboral.

Por todo lo anterior, la metodología utilizada en este proyecto se basa en el enfoque cuantitativo- descriptivo; es decir, parte de la construcción de un marco teórico amplio que contiene los diferentes planteamientos en torno a los riesgos psicosociales en las organizaciones, para luego iniciar el proceso de aplicación de la prueba construida por el psicólogo Sebastián Segura, la cual corresponde a la batería utilizada por la ARL Suramericana y que cumple con las

variables establecidas por la resolución 2646 dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia en el año 2008. Posteriormente, para desarrollar de manera juiciosa y detallada el objetivo planteado en este trabajo, fue necesario recurrir a alguna herramienta que permitiera identificar los acontecimientos estresantes que haya tenido el evaluado a lo largo de su ciclo vital. Para esto se utilizó la Escala de Apreciación del Estrés de tipo General (EAE-G), la cual es una batería de escalas sobre el estrés laboral que aunque fue desarrollada por J. L. Fernández Seara y N. Mielgo Robles en 1992 en España se encuentra validada en Colombia y disponible en el Laboratorio de la Universidad San Buenaventura de la ciudad de Medellín. Esta batería de identificación de estrés le fue aplicada a los empleados del área Tronex Industrial de Tronex S.A.S residentes en la ciudad de Medellín, dado que fue la población que, en comparación con las demás áreas de la empresa ubicadas en dicha ciudad, obtuvieron la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* o *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual. Lo anterior, constituye la forma más apropiada de recolectar la información necesaria para poder evaluar, analizar y determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral; y así poder dar recomendaciones generales a la empresa Tronex S.A.S indicando las principales oportunidades de mejora. Es importante destacar en este punto que dentro del alcance de la presente investigación no está el diseñar un modelo robusto de intervención para la empresa analizada, por el contrario se propondrán unas recomendaciones puntuales enfocadas desde la psicología organizacional.

En las siguientes secciones de esta investigación se describe el planteamiento del problema, la justificación del proyecto, los objetivos (general y específicos), los antecedentes, los referentes del marco teórico que abarca el proyecto, el diseño metodológico, se describe el instrumento de

recolección de la información, los resultados esperados y finalmente se ilustran los compromisos y estrategias de comunicación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la antigüedad los seres humanos han ejecutado actividades y labores relacionadas con el trabajo, las cuales le permiten al ser humano alcanzar un bienestar alrededor de muchos aspectos: uno de ellos tiene que ver con su desarrollo individual y profesional, otro tiene que ver con el beneficio económico que obtiene al realizar una actividad que es remunerada y finalmente tiene que ver también con el mejoramiento en su interacción con las personas que lo rodean; es decir, le permite tener una dinámica amigable y estable en el relacionamiento con los demás seres humanos que se encuentran en sus círculos sociales más cercanos: familia, amigos y compañeros de trabajo principalmente. Tal y como lo resaltan y citan Hirata , H., & Zariffian , P. (2007) en su trabajo, Marx planteó que:

El trabajo es un principio, un acto que sucede entre el hombre y la naturaleza. El hombre desempeña frente a la naturaleza el papel de una potencia natural específica. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida. Al mismo tiempo que actúa por este movimiento sobre la naturaleza exterior y la modifica, el modifica su propia naturaleza y desarrolla las facultades que se encuentran latentes (Hirata & Zariffian , 2007)

El concepto y la acción de “trabajo” se inicia, principalmente, en medio de la existencia y desarrollo de la sociedad burguesa, la cual no se preocupaba por los procesos que se llevaban a cabo en la ejecución de cualquier labor sino más bien por el resultado que se obtuviera de acuerdo a las necesidades específicas de los consumidores o usuarios finales, quienes serían

finalmente los que pagarían por obtener el producto que requirieran. En aquella época la tarea del artesano, sin ser éste un esclavo, debía regirse por la necesidad o demanda del consumidor final, para de esta manera garantizar la efectiva comercialización del bien producido y de igual forma darle al productor una rentabilidad y estabilidad en sus ingresos. Por lo tanto, el desarrollo productivo no le permitía al hombre ser una persona completamente libre ya que se veía ligado a depender del mando de otros para utilizar las herramientas que el medio le suministraba.

(Rieznik, 2001)

Con el paso del tiempo el trabajo fue evolucionando en cuanto a la libertad que fueron adquiriendo poco a poco los artesanos a la hora de realizar una determinada actividad; es decir, éstos dejaron de estar limitados por personas que tenían autoridad sobre ellos y pasaron a tener una total disponibilidad de sus habilidades y virtudes para realizar labores en donde podrían sacar el máximo provecho de éstas. Dicha evolución partió de una automatización de su trabajo para dar paso a nuevos sistemas de producción que posteriormente darían lugar a la revolución industrial, la cual buscó generar procesos de producción que fueran lo más eficientes y eficaces posible en aras de optimizar la productividad por medio de los avances tecnológicos.

Luego de la revolución industrial, quizá el gran cambio posterior que han tenido las sociedades en el mundo tiene que ver con el proceso de globalización, el cual está marcado por grandes transformaciones no solo en el aspecto económico sino también en el ámbito social y humano. Dichos cambios se han dado bajo la creación de una sociedad de consumo que hace parte del elevado desarrollo industrial capitalista y que se caracteriza por una producción masiva de bienes y servicios para que sean consumidos por los individuos, aún sin que éstos tengan la verdadera necesidad de adquirirlos. Este fenómeno ha producido una era de constantes cambios

en los aspectos humanos y económicos de las diferentes sociedades del mundo, pues no solo ha llevado a los individuos a incrementar sus niveles de consumo sino que también ha generado en las empresas la necesidad de competir mucho más entre ellas con el fin de obtener una mayor rentabilidad y sobrevivir en el mercado.

De acuerdo con la investigadora Useche², de la facultad de ciencias económicas y sociales de la universidad de Zulia (Venezuela), la globalización ha tenido un impacto importante sobre la flexibilización de los procesos dentro de las organizaciones. Lo anterior ha concebido que los trabajadores tengan una readaptación de sus labores para lograr sistemas ligeros enfocados en la productividad de las empresas, lo cual provoca a su vez una limitación de su calidad de vida laboral debido a que se crea un desgaste físico y psicológico profundo que termina repercutiendo en su calidad de vida diaria y da lugar a la aparición de riesgos psicosociales y estrés laboral, producto de las altas cargas profesionales. (Useche, 2002). Es por esto que las empresas han venido evolucionado en los últimos años en torno a la definición y ejecución de procesos de producción y distribución enfocados hacia la búsqueda de una mayor rentabilidad, pero al mismo tiempo tratándole de garantizar a los trabajadores una alta calidad de vida.

Muy en línea con lo anterior, y tal y como lo plantean Giachero, González Trijueque y Delgado (2012) en su investigación:

El trabajo es una labor presente en la cotidianidad de las personas que en tiempos recientes ha sido influenciada de manera importante por la sociedad capitalista y de consumo, lo que ha

² “Investigadora, Consejo Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES), Centro de Estudio de la Empresa de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Zulia. Economista. Magister en Gerencia de Empresas, Mención Mercadeo, Doctora en Ciencias Económicas. Programa de Estímulo a la Investigación”.

generado en las organizaciones la necesidad de tener altos niveles de productividad que terminan afectando a través del tiempo la salud de los trabajadores (Giachero , González Trijueque , & Delgado , 2012).

La mejor manera que tienen las empresas de ser más productivos consiste en la adopción de los diferentes avances tecnológicos que apliquen para su cadena de producción industrial de acuerdo con los tipos de bienes que produce y comercializa. Es así como, producto del avance de la tecnología en los procesos productivos, los trabajadores han tenido que asumir modificaciones dentro de sus labores, hecho que los ha llevado a tener cambios en sus actividades diarias que en muchos casos repercuten en la carga mental de éstos. Dichos cambios se pueden convertir en una fuente de amenaza contra su salud y más específicamente sobre su bienestar psíquico. Factores como el incremento del ritmo de trabajo, los altos niveles de atención y concentración, la elevada responsabilidad y largas jornadas laborales hacen que los riesgos psicosociales y sus consecuencias, más específicamente el estrés laboral, estén presentes en el trabajo del mundo actual.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias importantes sobre los trabajadores de las organizaciones, una de ellas y quizá la más importante para el análisis a realizar en este trabajo tiene que ver con el estrés laboral, el cual se suele presentar en el corto plazo (luego de haberse materializado cualquier tipo de factor de riesgo psicosocial: intralaboral, extralaboral o individual) y afecta al empleado no solo a nivel personal sino también en su entorno familiar, social y cultural. Adicionalmente, existen consecuencias que se manifiestan en el largo plazo y que tienen que ver más con la salud física de los trabajadores: problemas cardiovasculares,

respiratorios, endocrinos y musculo esqueléticos. (Giachero , González Trijueque , & Delgado , 2012).

Las consecuencias del estrés laboral para las organizaciones se pueden clasificar en dos tipos, unas que tienen costos económicos y humanos evidentes y otras que los tienen ocultos. En cuanto a las que tienen costos evidentes se destacan: enfermedades de diferentes tipos, absentismo laboral, accidentes o suicidios (Manzilla Izquierdo, 2012). Por su parte, las de costos ocultos tienen que ver más con problemas en las relaciones interpersonales entre los trabajadores, aumento de rotación en los diferentes cargos de la compañía, disminución de la creatividad, bajo rendimiento y productividad, agresividad y proactividad en el desempeño de sus labores y finalmente una decadencia de la calidad de vida de los trabajadores (Manzilla Izquierdo, 2012).

De esta manera entonces, el estrés laboral dentro de las empresas se manifiesta implícitamente mediante una disminución de los niveles de producción de la empresa tanto en cantidad como en calidad, la falta de colaboración entre los trabajadores para desempeñar sus labores, la necesidad de mayor supervisión, el aumento de solicitudes de cambio de cargos, mayores quejas de los clientes, mayores problemas de entendimiento y relacionamiento interpersonal de los empleados, falta de orden y limpieza, mayor absentismo, mayor cantidad de accidentes laborales y el aumento del consumo de bebidas alcohólicas, tabaco y medicamentos (Manzilla Izquierdo, 2012).

Por todo lo mencionado hasta acá en torno a los riesgos psicosociales, sus causas y sus consecuencias (tanto para el trabajador como para la organización) es que la teoría de la psicología organizacional y la normatividad de salud ocupacional plantea que las empresas deben

velar por la integridad física y mental de sus empleados a través de estrategias y políticas que busquen la promoción de la salud física y mental de los trabajadores de la organización y la prevención de los factores de riesgo psicosocial. Lo anterior prevendrá la presencia de altos niveles de estrés laboral en la empresa y propiciará la existencia de un entorno laboral saludable que permite mejorar el desempeño laboral del empleado y la calidad de su entorno social y vida en general. Para esto se deberá realizar un plan de acción a través del cual se ejecute una intervención donde no solo debe primar la obtención de resultados positivos sino que también es importante que estos sean sostenibles en el tiempo, buscando anular la presencia de los mismos factores de riesgo psicosocial (y otros adicionales) al momento de realizar una futura medición o evaluación. (Giachero , González Trijueque , & Delgado , 2012).

Dada la importancia entonces de la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial (y el estrés laboral como una de sus principales consecuencias) en las organizaciones, este trabajo de investigación identifica los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados de Tronex S.A.S ubicados en la ciudad de Medellín, a partir de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial (BRP) utilizada por la ARL Suramericana. Con los resultados de la aplicación de la BRP se discrimina entonces la población seleccionando aquella área de la empresa que i) se encuentre ubicada en la ciudad de Medellín y ii) que al agregar y revisar los resultados de todos los empleados que la conforman sea la que obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* o *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual. Posteriormente, a la muestra seleccionada se les aplica la Escala de Estrés General EAE-G y así determinar la relación que existe entre dicho fenómeno y los factores de riesgo que tienen alta presencia en la empresa. Una vez se tengan los resultados y los análisis respectivos se darán recomendaciones generales a la empresa Tronex

S.A.S indicando las principales oportunidades de mejora en torno a la prevención de los riesgos identificados. De esta manera, el eje central de este trabajo consiste en dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: *¿Existe alguna relación entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés de los empleados de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín?*

2. JUSTIFICACIÓN

Los factores de riesgo psicosocial pueden llegar a producir estrés laboral y un deterioro del ambiente laboral y la salud ocupacional de las organizaciones, hechos que, como ya se ha explicado a lo largo de las secciones previas, representan una amenaza importante no solo para la productividad y buenos resultados de las empresas sino también para la salud física y mental de los trabajadores, y por ende de su calidad de vida en todos los ámbitos (personal, familiar y social). Por lo anterior es que el estudio, identificación y prevención de estos fenómenos ha cobrado importancia dentro de los planteamientos realizados por los teóricos de la psicología organizacional y las diferentes entidades y organismos nacionales e internacionales encargados de velar por el cumplimiento de las leyes dictadas en torno a aspectos relacionados con el trabajo y sus condiciones.

En Colombia, fue a través de la ley 9 de 1979, emitida por el Congreso de la República de Colombia, que se dieron los primeros planteamientos normativos que reglamentan las actividades y competencias en el ámbito de la salud pública y que tienen como propósito promover y garantizar el bienestar de la población trabajadora del país. Como soporte a ésta ley, el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia de 1991 plantea que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Congreso de la República de Colombia, 1991).

Con base en la normatividad de 1979 (ley 9) y 1991 (Constitución Política) es que el Ministerio del Trabajo en el año 2008 publicó la resolución 2646³, mediante la cual regulo las responsabilidades de los empleadores colombianos frente a la prevención, diagnóstico, intervención y control de los factores de riesgos psicosociales laborales. (Ministerio de Protección Social, 2008). A través de esta resolución, el Ministerio de Trabajo comenzó a plantear la necesidad de la construcción de un instrumento para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales que partiera de:

Varias fuentes de información como las investigaciones basadas en consultas bibliográficas de bases de datos, publicaciones electrónicas en la web, así mismo como en los documento publicados por la Organización Mundial del Trabajo, la Organización Mundial y Panamericana de la Salud, la Agencia Europea de seguridad y la Salud en el Trabajo, Asuntos Sociales en España y Asuntos de Riesgos Profesionales de Colombia, entre otros. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

En medio de todo el proceso que se estaba llenado a cabo en torno a la construcción de la normatividad relacionada con los riesgos psicosociales en las organizaciones, el Ministerio de Protección Social contrató a la Pontificia Universidad Javeriana para desarrollar un estudio de investigación basado en el diseño de un instrumento de baterías para la evaluación de los riesgos psicosociales, instrumento que fue validado por la población de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

³ En los artículos 6, 7 y 8 de dicha resolución se determinaron claramente las variables mínimas (69) que todas las organizaciones deben valorar y controlar para prevenir la presencia de riesgos psicosociales.

A nivel nacional algunas empresas han comenzado a aplicarlas, pero no en todas se ha implementado un modelo de intervención íntegro y completo en el que a partir de la identificación de la causa del riesgo se pueda ejecutar un plan de prevención y control que permita conocer las consecuencias que pueda tener el empleado tanto a nivel físico como mental y que terminen repercutiendo sobre los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral, extralaboral e individual. Cualquier plan de intervención y control debe diseñarse, estructurarse y ejecutarse teniendo en cuenta lo planteado en la ley 2646 del año 2008, que es la que regula las responsabilidades de los empleadores colombianos frente a la prevención, diagnóstico, intervención y control de los factores de riesgos psicosociales.

Por lo anterior, y dando cumplimiento a la normatividad estipulada por El Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2008⁴, el presente trabajo de investigación aplica en la empresa Tronex S.A.S la Batería de Riesgos Psicosociales (BRP) utilizada por la ARL Suramericana, cuya validez y confiabilidad fue puesta a prueba a través de modelos de *Alpha de Cronbach* y de la información cualitativa recolectada a partir de una muestra aleatoria y proporcional a la distribución del universo de trabajadores afiliados al Sistema de Seguridad Social Colombiano⁵ de acuerdo con el sector económico y región del país en el momento en el que se estaba desarrollando la construcción de este instrumento (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

⁴ El hoy Ministerio de Salud y Protección Social corresponde al Ministerio de Trabajo que existía en el momento en el que se dicta la resolución 2646 (año 2008).

⁵ A Abril 1 de 2013 habían 6.393.414 trabajadores distribuidos en diferentes regiones y sectores económicos del país.

La aplicación de la BRP permite identificar los puntos de mejora en torno al desempeño de la empresa en aspectos de seguridad industrial y salud ocupacional, con el fin de prevenir los riesgos de los empleados, mejorar el funcionamiento de la empresa y ayudar a la organización a establecer un marco de responsabilidad a nivel social y legal. Dentro de este panorama de factores de riesgo están incluidos los riesgos psicosociales, los cuales para ser prevenidos e intervenidos de la mejor manera requieren de un proceso de planeación que permita identificar, evaluar y monitorear permanentemente la exposición de los empleados a dichos factores de riesgo en el entorno laboral, tal como lo establece la resolución 2646 de 2008.

El objetivo y resultado adicional que se desprende de la aplicación de la BRP y de la encuesta de estrés laboral corresponde al planteamiento de estrategias de mitigación de los niveles de estrés que puedan tener los trabajadores al realizar sus funciones dentro de la organización, ya que el empleado establece una relación con su entorno, generando respuestas emocionales y conductuales dependiendo de la percepción que construya acerca del entorno en el cual se desempeña. (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

En adición a lo anterior, es importante mencionar que, aunque la normatividad de prevención de los factores de riesgo psicosocial está vigente desde el año 2008, en Tronex S.A.S no se ha realizado un estudio serio, juicioso y riguroso - tal y como lo plantea la ley- que permita identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa. Por esta razón, toma mayor relevancia lo planteado en este proyecto de investigación, el cual no solo da cumplimiento a la resolución 2646 del 2008, mediante la aplicación de la BRP utilizada por la ARL Suramericana, sino que también plantea y estructura un proceso recurrente dentro de la compañía (con frecuencia anual) para la aplicación de la prueba e implementación de las recomendaciones que

hacen parte de este trabajo y así: i) efectivamente cumplir con la norma del Ministerio de Salud y Protección Social; ii) plantear y actualizar periódicamente las diferentes estrategias de prevención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral; y iii) construir un entorno laboral donde los trabajadores obtengan un aprendizaje continuo orientado al buen desempeño de su labor e interacción entre el saber y el hacer, basado en toma de decisiones, resolución de problemas, innovación, mecanismos de autocontrol, autorregulación y automotivación.

Finalmente, este proyecto es bastante pertinente porque suple para una empresa en especial (Tronex S.A.S) la necesidad que ha surgido en la actualidad de llevar a cabo una adecuada y rigurosa evaluación de riesgos psicosociales, no solo con el fin de identificar los factores de riesgo que se puedan presentar dentro de la organización y que afectan de manera significativa al trabajador y a la misma, sino también para prevenir la presencia de altos niveles de estrés laboral.

Por lo anterior, el presente trabajo pretende analizar e identificar los principales factores de riesgo laborales y la presencia de estrés laboral para luego proponer recomendaciones desde la psicología organizacional que le permitan a Tronex S.A.S brindarle al empleado herramientas para tener un buen rendimiento, buenas relaciones y productividad en los diferentes espacios en los cuales se desenvuelve en su cotidianidad. De esta manera, la empresa logrará asegurar una productividad que se vea relacionada con el bienestar de los trabajadores, la salud, el rendimiento y la estabilidad para garantizar una mejor eficacia y eficiencia. En otras palabras, tanto Tronex S.A.S como sus empleados se verán beneficiados del desarrollo de este proyecto, pues producto de la realización de una identificación y análisis juicioso de los riesgos psicosociales, la empresa podrá diseñar estrategias de prevención, mitigación e intervención de dichos riesgos en aras de propiciar un bienestar laboral en la organización que hará que los empleados estén más

satisfechos e incentivados a desempeñar sus labores diarias con la total convicción y motivación de querer aportar a la consecución de los objetivos corporativos.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés laboral de los empleados de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1. Describir los factores de riesgo psicosocial individuales presentes en las diferentes áreas de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín.

3.2.2. Detallar los factores de riesgo psicosocial intralaborales presentes en las diferentes áreas de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín.

3.2.3. Puntualizar los factores de riesgo psicosocial extralaborales presentes en las diferentes áreas de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín.

3.2.4. Determinar la relación entre el riesgo psicosocial y el estrés laboral presente en aquella área de Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín, que obtuvo la mayor cantidad de variables que evalúan los riesgos intralaborales, extralaborales e individuales. en niveles alto o muy alto.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. MARCO CONCEPTUAL

- **Trabajo**

De acuerdo con el artículo 5 del Código Sustantivo del Trabajo de Colombia, el trabajo se define como “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe de un contrato de trabajo” (Congreso de la República de Colombia, 2015).

- **Organización Empresarial**

Luego de la Revolución Industrial en Inglaterra surge el concepto de organización empresarial como una manera de explicar las diferentes formas de relacionamiento humano que se estaban presentando en aquel momento. Autores como Weber (1922), Barnard (1959), Etzioni (1964), Scott (1964) y Mateu (1979 y 1984) plantearon diferentes definiciones; sin embargo, la definición más completa dado que recoge lo planteado por estos autores es la propuesta por Weinert (1987):

Una organización es un conjunto colectivo con límites relativamente fijos e identificables, con una ordenación normativa, con un sistema de autoridad jerárquico, con un sistema de comunicación, y con un sistema de miembros coordinado; este conjunto colectivo está formado por una base relativamente continua dentro de un entorno que le rodea y se dedica a acciones y actividades que normalmente tienden a una meta final u objetivo, o una serie de metas finales u objetivos. Weinert (1987:41)

- **Psicología Organizacional**

El concepto de la psicología organizacional, antes denominado como psicología industrial, ha evolucionado notoriamente desde la época de la Primera Guerra Mundial. Una primera definición contemporánea, planteada por Schaper (2004), la considera como una ciencia encargada del estudio de la conducta humana desde la perspectiva de la cognición, la motivación y el aprendizaje para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el ámbito laboral y organizacional. Por su parte, Malvezzi (2000) no se aleja mucho de lo planteado por Schaper, pues propone que la psicología organizacional hace referencia al estudio multidisciplinar del comportamiento de los seres humanos en el marco de la estructura y funcionamiento de las organizaciones. En la sección *4.3.1 Psicología Organizacional* se hará una exposición más detallada de este concepto.

- **Salud Ocupacional**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad de tipo multidisciplinar cuyo objetivo principal es el de promover y proteger la salud de los empleados de cualquier empresa mediante el control y la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, lo cual se obtiene reduciendo al máximo las diferentes condiciones de riesgo a las que se pueda enfrentar el empleado en el entorno laboral.

- **Bienestar Laboral**

Estado que demandan el conjunto de trabajadores de cualquier organización y consiste en la creación, mejoramiento y mantenimiento de las condiciones que busquen beneficiar el progreso de los empleados, el mejoramiento de su nivel de calidad de vida personal y el de su familia y acrecentar los niveles de satisfacción laboral, eficiencia e identificación con las labores que desempeña. Además es una condición de bienestar que debe ser estable, participativa (que incluye a todos los trabajadores) y coherente con los objetivos sociales de la organización (Aguilar Quevedo, Cruz Muñoz, & Jimenez Rodriguez, 2007).

- **Seguridad Laboral**

Es el conjunto de técnicas y procedimientos que buscan eliminar o disminuir el riesgo que producen los diferentes accidentes que se puedan presentar en las actividades laborales diarias de cualquier empresa (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001)

- **Factores de Riesgo Psicosocial**

Factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar la salud del trabajador conformado por diferentes elementos como lo son el contenido del trabajo (funciones), carga laboral, capacidad de control sobre las tareas asignadas, el rol de trabajo, la supervisión y las relaciones laborales (Sanchez & Rodriguez, 2006).

- **Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales**

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social, los factores de riesgo psicosocial intralaborales corresponden a “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

- **Factores de Riesgo Psicosocial extralaborales**

De acuerdo con el Ministerio de la Protección de la República de Colombia, los factores de riesgo psicosocial extralaborales corresponden a “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” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

- **Factores de Riesgo Psicosocial Individuales**

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, los factores de riesgo psicosocial individuales, también conocidos como individuales, corresponden a

Una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión y oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Ministerio de la Protección Social, 2010).

- **Estrés laboral**

Reacción que se produce en un individuo que actúe como empleado de cualquier organización fruto de exigencias y presiones laborales que no son coherentes ni ajustadas a sus conocimientos y capacidades. Adicionalmente, es una situación que se puede agravar cuando no existe el suficiente apoyo hacia el trabajador por parte de sus supervisores y compañeros de trabajo (I-WHO, 2004).

4.2. ANTECEDENTES

El presente trabajo de investigación está estructurado a partir de una juiciosa y rigurosa revisión de la literatura existente en torno al estudio y análisis de los factores de riesgo psicosocial presentes en las organizaciones y la relación de éstos con el estrés laboral. Para llevar a cabo dicha revisión y tener un marco teórico lo más completo posible, fue necesario revisar en diferentes medios de búsqueda y fuentes bibliográficas (bibliotecas universitarias, bases de datos electrónicas, internet, revistas especializadas en el tema de los riesgos psicosociales, leyes y marco regulatorio sobre salud ocupacional y seguridad en el trabajo) varios trabajos y proyectos

de investigación que ya se hubieran realizado en el país y que hubieran trabajado y desarrollado el mismo tema o uno similar al planteado en este trabajo de investigación.

A continuación se describe el resultado de dicha revisión y se detallaran, en orden cronológico, cada uno de los trabajos investigativos más representativos que se encontraron.

- **Rentería Valencia, J. A., Fernández Ospina E., Tenjo M., A. M. & Uribe Rodríguez, A. F. (2008). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Grupo de Evaluación y Medición Psicológica. Pontificia Universidad Javeriana: Cali, Colombia.***

El trabajo desarrollado por Valencia, Fernández, Tenjo y Uribe en el año 2008 fue planteado con el objetivo de identificar los factores de riesgo biopsicosociales que son determinantes de la accidentalidad laboral en una empresa de producción de la ciudad de Cali. De esta manera, el resultado de este proyecto consistió en la ejecución de un análisis profundo de los riesgos biopsicosociales de la empresa en analizada⁶ con el fin de establecer planes de prevención que buscaran fomentar conductas seguras, proteger la salud de los trabajadores e incrementar su bienestar.

Este trabajo, desde el punto de vista metodológico, consistió en un estudio no experimental de tipo transaccional – descriptivo no paramétrico basado en lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (1998). La muestra utilizada estuvo compuesta por 78 empleados del área de producción y despacho de una organización del sector productivo de Cali, población sobre la cual

⁶ Los autores no aclaran en ningún momento el nombre de la empresa estudiada.

se realizó el diseño, validación y aplicación de un cuestionario de riesgos biopsicosociales que permitiera evaluar la incidencia de dichos riesgos en la accidentalidad laboral (Rentería Valencia , Fernández Ospina , Tenjo M, & Uribe Rodríguez , 2009).

Los resultados encontrados por los autores evidenciaron que los principales factores de riesgo biopsicosocial que influyen, para el caso de la empresa analizada, sobre la accidentalidad laboral tienen que ver con el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, las comunicaciones, la motivación para desempeñar las actividades asignadas, la autoestima y los estilos de afrontamiento. Es decir, los factores identificados tienen que ver con las estructuras formales de la organización y con aspectos individuales del empleado (Rentería Valencia , Fernández Ospina , Tenjo M, & Uribe Rodríguez , 2009).

- **Pedrozo Sánchez, M. G. (2010). *Identificación de factores de riesgo psicosocial en empleados pertenecientes a la planta de proceso de Girón de la empresa Pimpollo S.A.* Facultad de Ciencias Sociales – Psicología. Universidad Pontificia Bolivariana: Bucaramanga, Colombia.**

El proyecto de investigación desarrollado por Pedrozo en el año 2010 fue planteado con el propósito general de diagnosticar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del área de desprese de la planta de Pimpollo S.A., buscando dar cumplimiento a la Ley 2646 del 2008 dictada por el Ministerio de la Protección Social. El resultado de trabajo, además de identificar, evaluar y analizar la presencia de factores de riesgo psicosocial en la empresa, también consistió en plantear estrategias que permitieran disminuir los riesgos de acuerdo con los niveles de peligrosidad encontrados.

La realización de este trabajo estuvo motivada principalmente por la alta rotación de los empleados y por los altos niveles de accidentalidad presentes en la empresa en aquella época. Adicionalmente, se realiza bajo diferentes etapas entre las que se destacan: i) aplicación de la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosocial creada por Bocanument-Berjan en 1993 y construcción del marco teórico y conceptual; ii) análisis de los resultados obtenidos de dicha aplicación de acuerdo con lo planteado por la teoría; iii) socialización de los resultados con el encargado de salud ocupacional de la empresa para poder diseñar los mecanismos de prevención de los riesgos; y iv) socializar todo el proyecto con el encargado del área de Gestión Humana (Pedrozo Sanchez, 2010).

Los resultados del trabajo indicaron que los principales factores de riesgo psicosocial encontrados son la sobrecarga horaria y de tareas, los cuales afectan en su mayoría a la población masculina soltera de la empresa; conjuntamente, las deducciones del proyecto mostraron que la edad no parece ser un factor determinante. Por su parte, el alcoholismo y el tabaquismo son dos vicios que tenían fuerte presencia en la empresa analizada en aquel momento, hecho que puede afectar el comportamiento de los mismos a la hora de desempeñarse en sus actividades laborales diarias y aumentar los niveles de absentismo (Pedrozo Sanchez, 2010).

- **Díaz Bustamante, Y. & Rincón Marín, L (2011). *Identificación de los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la Escuela de Aviación Halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados durante el segundo semestre del 2010 y primer semestre del 2011.* Facultad de Ciencias Sociales – Psicología. Institución Universitaria de Envigado: Envigado, Colombia.**

El proyecto de investigación de Bustamante y Rincón, desarrollado en el 2011, fue esbozado con el objetivo de identificar los diferentes factores que generan estrés en los empleados de la Escuela de Aviación Los Halcones de la ciudad de Medellín y que afectan de manera importante su desempeño laboral. De esta manera, el resultado final de la investigación realizada por los autores consistió en el diseño de un instrumento que permitiera medir e identificar dichos factores.

El trabajo es de tipo descriptivo dado que los autores trabajaron sobre realidades concretas evidenciadas en la población de estudio. Adicionalmente, la metodología de trabajo es mixta en el sentido de que se trabajó con encuestas y entrevistas (conversaciones directas con los empleados) a través de las cuales se buscó combinar los enfoques cualitativos y cuantitativos. Por otro lado, se tuvieron en cuenta fuentes secundarias como libros, revistas, tesis, artículos e información digital (internet) para la construcción del marco teórico que facilitara el análisis de los resultados obtenidos (Diaz Bustamante & Rincon Marin, 2011).

El trabajo desarrollado por Díaz y Rincón (2011) logró identificar la presencia de factores que estaban generando estrés laboral en los empleados del área administrativa de la Escuela de Aviación Los Halcones de la ciudad de Medellín. Entre estos factores identificados los autores destacan: el aprendizaje continuo, la dificultad del aprendizaje, la concentración, el nivel de ruido, la fatiga, los plazos estrictos en la realización de las tareas asignadas, el nivel de preocupación por el rendimiento en las labores asignadas y en la presión de tiempo en las mismas (Diaz Bustamante & Rincon Marin, 2011).

- **Arango, J. (2011). *Causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa Alamcol*. Facultad de Ciencias Sociales – Psicología. Institución Universitaria de Envigado: Envigado, Colombia.**

El trabajo desarrollado por Arango en el año 2011 fue estructurado con el diseño, tal y como lo plantea su título, de identificar las causas más determinantes del estrés laboral en los empleados de la empresa Alamcol. Este proyecto de investigación surgió principalmente para suplir una necesidad y preocupación manifestada por el empleador en torno a las diversas manifestaciones y síntomas de estrés laboral que se estaban dando entre los diferentes empleados de la organización en aquel momento.

El trabajo es de tipo descriptivo porque pretendió obtener el mayor conocimiento posible de las realidades y hechos cotidianos de los trabajadores tales como sus costumbres, situaciones, actitudes más sobresalientes, procesos y actividades que llevaban a cabo, objetos utilizados, ambiente y compañeros de trabajo. Adicionalmente la autora desarrolló un enfoque cuantitativo dado que los datos recopilados se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario que arrojó resultados rigurosos y confiables a través de los cuales se pudo realizar la identificación planteada en el objetivo del trabajo. El cuestionario utilizado fue el desarrollado por la investigadora Juliana Restrepo Arango y revisado por el psicólogo Cesar Augusto Jaramillo (quien en aquel momento se desempeñaba como Decano de la Facultad de Psicología de la Institución Universitaria de Envigado) y por la psicóloga Ángela Vargas (Arango, 2011).

Los resultados de la investigación mostraron, a través de la aplicación del cuestionario mencionado, que las causas del estrés laboral presente en los empleados de Alamcol fueron: la situación económica, la carga laboral, la relación con su pareja sentimental y con su familia. Es importante destacar que para la aplicación de la encuesta se tomó una población de trabajadores con estado civil heterogéneo: casados, separados, solteros y en unión libre (Arango, 2011).

- **Mesa Orduz, Y. F. (2011). *Identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (médicos y enfermeras) del servicio de urgencias de la empresa social del estado, Hospital Universitario de Santander. Facultad de Ciencias Sociales – Psicología. Universidad Pontificia Bolivariana: Bucaramanga, Colombia.***

El proyecto de investigación construido por Mesa en el año 2011 fue planteado con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial laboral presentes en la población de 58 personas (entre médicos, enfermeras jefes y auxiliares de enfermería) que pertenecen al servicio de urgencias del Hospital Universitario de Santander. Adicionalmente, el trabajo planteó los impactos de dichos factores de riesgo en el desempeño laboral de las personas evaluadas. El trabajo es de tipo descriptivo ya que pretendía recolectar datos a partir de la aplicación del de la encuesta de identificación de factores de riesgo psicosocial desarrollado por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Berjan en 1993. Por su parte, el proyecto tuvo un enfoque cuantitativo evitando al máximo la manipulación de las variables evaluadas (Mesa Orduz, 2011).

Los resultados encontrados por el autor del proyecto indicaron que los horarios prolongados de trabajo, la rapidez con la que se debe realizar el trabajo, los altos niveles de ruido en el lugar

de trabajo y el poco descanso son factores que pueden generar afecciones en el bienestar y la salud del empleado. Estos resultados, tal y como se esboza en el trabajo, son coherentes con lo planteado por Villalobos (2004) quien planteó que las actividades laborales que se desarrollan bajo la modalidad de turnos nocturnos y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales pueden producir ansiedad, depresión y diferentes tipos de enfermedades cardiovasculares (Mesa Orduz, 2011).

- **Arenas O., F., Charria O., V. H. & Sarsosa P., K. V. &. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia: Medellín, Colombia.**

El trabajo de investigación de Arenas, Charria y Sarsosa (2011) fue planteado con el propósito de analizar las condiciones básicas que se requieren para realizar una adecuada evaluación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en contextos organizacionales. La metodología aplicada en el desarrollo del trabajo consistió en la realización de una revisión detallada de los principales referentes conceptuales que han surgido en la literatura psicológica y que han sido utilizados para identificar las causas del estrés laboral, particularmente los modelos de Demanda – Control y Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa (Arenas O., Charria O., & Sarsosa P., 2011).

Los resultados de la investigación arrojaron una puntualizada exploración de una serie de metodologías e instrumentos que permiten realizar la identificación de factores de riesgo psicosociales con un alto nivel de confiabilidad, independientemente del contexto propio de la organización que se esté evaluando. Adicionalmente, los autores resaltan, como una de sus conclusiones finales, que para Colombia se ha dado un avance importante en torno al tema de

identificación de riesgos psicosociales a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales por parte del Ministerio de la Protección Social en el año 2010 (Arenas O., Charria O., & Sarsosa P., 2011).

- **Abello Bolivar, A. J., Lozano Torres, D. M. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral*. Facultad de Administración – Maestría en Administración en Salud. Universidad del Rosario: Bogotá D.C., Colombia.**

El trabajo de Abello y Lozano del año 2013 fue estructurado con la intención de describir de manera profunda la relación que existe entre los riesgos psicosociales (bienestar, satisfacción y la calidad de vida laboral de los trabajadores) y el clima organizacional (pensar, sentir y actuar de cada empleado para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización). De esta manera, el proyecto realizó importante un aporte en torno a la comprensión del clima organizacional y los riesgos psicosociales y su importancia dentro de la salud y bienestar de los trabajadores de cualquier organización. El trabajo es de tipo descriptivo y por tanto la metodología consistió en una revisión de los diferentes planteamientos y herramientas que se han esbozado en torno a los factores de riesgo psicosociales, el clima organizacional y la relación entre ambos elementos (Abello Bolivar & Lozano Torres, 2013).

Los resultados del trabajo evidenciaron la necesidad de que las directivas de cualquier organización, especialmente las concernientes al Talento Humano, enfoquen los procesos dentro de la empresa hacia la optimización de los canales de comunicación que se utilizan para que los empleados tengan un mayor flujo de información en torno a las labores que desempeñan y su

aporte a la empresa, pues es este uno de los aspectos que determinan el pensar, sentir y actuar de cada individuo a la hora de lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización (Abello Bolivar & Lozano Torres, 2013).

- **Peláez Arcila, S. M. & Cuellar García, S. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas –Especialización Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales: Manizales, Colombia.***

El trabajo de investigación desarrollado por Peláez y Cuellar (2014) fue planteado con el objetivo de determinar los factores de riesgo psicosociales intralaborales que afectan a los empleados de la Fundación Sofía en Manizales. De esta manera, el resultado buscado por este trabajo consistió en el diseño de una propuesta de intervención que permitiera ampliar las capacidades, mejorar el bienestar e incrementar la participación de los trabajadores en torno a la optimización de sus exigencias, el control de sus condiciones de trabajo, potenciar su participación activa y mejorar su desarrollo y sus capacidades de aprendizaje. Lo anterior con el fin de reducir notoriamente los riesgos psicosociales en la compañía.

El trabajo fue desarrollado mediante un diseño no experimental de tipo cuantitativo y descriptivo transversal, donde la herramienta aplicada (a una población de 51 empleados de la fundación en cuestión) correspondió a la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) planteada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana en el año 2010. Adicionalmente, es importante mencionar que en este

proyecto de investigación los autores obtuvieron el apoyo y asesoría de la psicóloga especialista en salud ocupacional de la ARL Colmena (Peláez Arcila & Cuellar García, 2014).

Los resultados de este trabajo evidenciaron que el nivel de riesgo psicosocial en la fundación es de nivel medio y que en la dimensión “Demanda del Trabajo” se obtuvo una puntuación (forma A y forma B) de medio alto y muy alto. Adicionalmente se le hicieron recomendaciones a la alta dirección de la fundación en torno al manejo que le debían dar en aquel momento, desde el desarrollo organizacional, a la prevención de los siguientes factores que fueron identificados como causantes de riesgos psicosociales: posibilidades de promoción en el trabajo, realización de trabajos pesados, retroalimentación del desempeño, participación y manejo del cambio y el control y la autonomía sobre el trabajo (Peláez Arcila & Cuellar García, 2014).

- **Colorado Giraldo, J., García Figueroa, E. (2014). *Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira. Facultad de Ciencias Sociales– Psicología. Universidad Católica de Pereira: Pereira, Colombia.***

La investigación diseñada y desarrollado por Colorado y García en el año 2014 fue planteada con el propósito de identificar las relaciones existentes entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en los 50 empleados de diferentes niveles educativos, clases sociales y cargos jerárquicos de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo. De esta manera, el resultado final del proyecto fue el de, además de identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa, determinar la correlación entre éstos riesgos y el

estrés laboral. El enfoque de la investigación fue cuantitativo por su interés en describir, explicar y predecir los fenómenos que se encontraran en la organización bajo un enfoque totalmente objetivo de las diferentes variables analizadas y bases estadísticas trabajadas. Por su parte, el tipo de trabajo fue descriptivo por cuanto pretendía describir los aspectos importantes de los riesgos psicosociales presentes en la empresa y describir su relación con el estrés laboral. En cuanto al instrumento utilizado se destaca la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales creada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana (Colorado Giraldo & García Figueroa, 2014).

Los resultados del trabajo evidenciaron que el nivel de estrés era diferente dependiendo del nivel jerárquico del empleado y de la visión que tuvieran de las condiciones psicosociales intralaborales. Los operarios, en comparación con los trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas, fueron quienes obtuvieron el puntaje más alto en torno a la medición del estrés laboral y de los factores de riesgo. Adicionalmente, el trabajo también permitió determinar que las condiciones psicosociales intralaborales que tenían correlaciones significativas con el estrés de los trabajadores eran: el liderazgo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa. Finalmente, se logró concluir que los empleados de cargos administrativos tuvieron una percepción positiva hacia las condiciones psicosociales intralaborales que los jefes les brindan por el hecho de tener un cargo jerárquico más alto y algunos por tener personal a cargo (Colorado Giraldo & García Figueroa, 2014).

- **Valencia Buitrago, L., Herrera Cuartas, L. & Ramírez Gómez, Beatriz (2015).**

Algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, una

mirada desde la psicología organizacional. Facultad de Ciencias Sociales–
Psicología. Institución Universitaria de Envigado: Envigado, Colombia.

El trabajo de Valencia, Herrera y Ramírez del año 2015 fue planteado con el objetivo de, partiendo de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social, plantear los lineamientos más importantes (y que aplicaran para cualquier empresa en Colombia) a la hora de estructurar un plan de intervención para la prevención y control de los factores de riesgos psicosociales (Valencia Buitrago, Herrera Cuartas, & Ramírez Gómez, 2015). De esta manera, el resultado final del proyecto fue el diseño de un conjunto de técnicas y recomendaciones que buscaban proponer procesos que, desde la psicología organizacional y el área de talento humano de las empresas, permitieran prevenir y controlar los riesgos psicosociales inmersos en los empleados de la organización (Valencia Buitrago, Herrera Cuartas, & Ramírez Gómez, 2015).

La metodología implementada por los autores consistió en un enfoque cualitativo de dos etapas. En una primera etapa se realizó una detallada revisión bibliográfica de la temática de los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones; y en una segunda etapa se realizaron variadas entrevistas a expertos en el tema de riesgos psicosociales para de esta manera poder construir un marco referencial basado en criterios expertos que permitiera alcanzar el objetivo planteado (Valencia Buitrago, Herrera Cuartas, & Ramírez Gómez, 2015). En cuanto a las entrevistas se destaca la participación de dos importantes ARL del país (ARL Colmena y ARL Bolívar) a través de dos psicólogas que trabajan allí y quienes, dada su experiencia en la evaluación de los riesgos psicosociales, contribuyeron notablemente en la construcción de los lineamientos de intervención (Valencia Buitrago, Herrera Cuartas, & Ramírez Gómez, 2015).

El trabajo logró evidenciar que en las organizaciones donde hay una alta presencia de riesgos psicosociales existe una notoria disminución de la productividad y un alto absentismo laboral. Por otra parte, se encontró que algunas empresas colombianas no cuentan con un debido esquema de intervención de los diferentes riesgos psicosociales que se pueden identificar con la batería del Ministerio de Salud y Protección Social y que imposibilitan el debido desarrollo y bienestar de los empleados. Finalmente, los principales lineamientos de cualquier esquema de intervención, afirman los autores, deben estar enfocados hacia la seguridad laboral, el bienestar, la motivación, la productividad, la prevención de enfermedades físicas y psicológicas y la participación imprescindible de los empleados, pues son ellos quienes mayor exposición tienen a los riesgos y también quienes deben estar involucrados en mayor medida con los nuevos cambios y ajustes que se realicen en los diferentes procesos dentro de la organización con el fin de prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial (Valencia Buitrago, Herrera Cuartas, & Ramírez Gómez, 2015).

4.3. MARCO TEÓRICO

4.3.1. Psicología Organizacional

Para definir la psicología organizacional debemos puntualizar primero el significado del trabajo. Según lo mencionado por Federico Engels hay tres épocas en la evolución humana que permiten construir y entender dicho significado. La primera hace referencia al salvajismo, época que es vista desde las vivencias que tenía el hombre en las selvas conviviendo con especies salvajes y subsistiendo de los recursos que la naturaleza le proporcionaba, razón por la cual es

catalogada como la época en la que se inventan diferentes implementos de supervivencia, entre ellos el arco y las flechas. La segunda es la época de la barbarie, la cual se identificó con la domesticación de diferentes especies por parte del hombre, hecho que le permitió comenzar a establecer procesos para cultivar, criar animales y utilizar herramientas que le sirvieran para la construcción. La tercera época corresponde a la prehistoria, en donde la jerarquía era la prioridad a la hora de conformar clanes y el trabajo era asignado por medio del jefe del clan, hecho que generó el proceso de sustitución de algunas costumbres por otras. Adicionalmente, en este período se reemplaza la cacería por la agricultura, la artesanía se convierte en un nuevo hábito, al igual que la construcción y la minería. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir entonces que en estas épocas el trabajo no favorecía las circunstancias de los seres humanos para adquirir riquezas (Correa Perez, 2013).

Posteriormente, en el transcurso de la edad media la artesanía pasa a ser una de las fuentes primarias de producción, pero no para las personas que la realizaban sino para aquellos que ejercían autoridad sobre los artesanos para suplir sus propias necesidades. Por lo anterior era fundamental que el hombre perteneciera a una sociedad donde su arte fuera visto como algo valioso y con estatus. En la edad media la riqueza no primaba, solo era indispensable la producción humana sin ningún tipo de reconocimiento por su labor y los artesanos eran vistos como sujetos obligados y avergonzados por la simple condición de estar ejerciendo un trabajo. En medio de este contexto, las teorías en torno a la psicología organizacional y del trabajo comenzaron a plantear sus primeras bases alrededor de los acontecimientos que caracterizaron la relación que se dio entre los artesanos y sus jefes. Para esta época se destacan también grandes inventos que revolucionaron el manejo del conocimiento y la información y la forma de realizar

algunos procesos de producción: la pólvora negra y la imprenta de Gutenberg (Correa Perez, 2013).

Posteriormente con la llegada de la Primera Revolución Industrial se inició la demanda de las empresas por el uso de nuevas tecnologías en sus procesos de producción, hecho que produjo cambios importantes en las relaciones laborales que se estaban dando al interior de las sociedades. De esta manera, es a partir del siglo XVIII (y hasta el siglo XX) que se consolidaron avances tecnológicos significativos que dieron lugar al surgimiento de la máquina, momento en el cual la labor realizada por los artesanos pierde valor ya que surgió una nueva jerarquización de la sociedad con nuevos posicionamientos de algunas clases sociales y la centralizaron de diversos procesos de producción, los cuales estaban ahora bajo el poder y administración de una minoría. Lo anterior produjo un cambio en la definición de las actividades laborales, las cuales habían pasado de ser una simple actividad de los artesanos a una labor determinada que hacía parte de un proceso de producción que ahora era más tecnificado y supervisado en todo momento (Correa Perez, 2013).

Todos los cambios mencionados generaron unas problemáticas nuevas para la época: movilizaciones masivas de personas desde las zonas rurales hacia los centros urbanos (disminución de la densidad poblacional en las zonas campestres), quienes se empleaban bajo rigurosas jornadas de trabajo y poca remuneración. Adicionalmente, surgió el fenómeno del desempleo producto de los procesos de producción más tecnificados que requerían menos mano de obra (Correa Perez, 2013).

En la Segunda Revolución Industrial los avances científicos y tecnológicos continuaron con un dinamismo acelerado: se creó el pararrayos, la primera motocicleta y se realizó la primera prueba de vuelo con una aeronave. Estos cambios generaron la necesidad de contar con métodos e instituciones que permitieran administrar de la mejor manera los costos e ingresos de las tecnologías de la época, la economía y el dinero. A partir de dicha necesidad surgieron los primeros bancos y entidades financieras (Correa Perez, 2013).

El recorrido histórico reseñado permite resaltar el origen y la evolución que tuvo el concepto del trabajo desde la época del salvajismo hasta el siglo XX, momento en el que surge lo que se ha denominado como la Tercera Revolución Industrial y que se caracterizó por una redefinición y revaloración de las actividades laborales y de las mismas empresas. No solo los avances tecnológicos aportaron a dicho avance en torno a la relación empresa-trabajador sino que fueron también muchos los pensadores que en sus teorías y proyectos de investigación y análisis comenzaron a abordar estos conceptos desde otro punto de vista, aquel enfocado a la tecnificación y rentabilidad de los procesos de producción con el debido pago de una remuneración al empleado (Correa Perez, 2013).

En la actualidad, el trabajo es considerado como una actividad de tipo económica en el sentido en el que le permite al trabajador obtener una remuneración o beneficio económico que le da la posibilidad de alejarse de un estado de pobreza absoluta. Sin embargo, cualquier actividad laboral que una persona realice en una empresa sigue siendo de tipo voluntaria y es el ser humano quien decide si desea someterse a las necesidades de una organización con el fin de tener un mejor presente y futuro desde el punto de vista económico y de ingresos monetarios. Teniendo en cuenta lo anterior y todos los avances que día a día van teniendo las sociedades, el artículo 50 del Código Sustantivo del Trabajo en Colombia define el trabajo como “toda actividad humana libre,

ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectuó en ejecución de un contrato de trabajo (Presidencia de la República de Colombia, 2011).

A pesar de que los rasgos históricos descritos tienen una influencia significativa en la evolución del concepto del trabajo, es importante entender también las diferentes escuelas de pensamiento administrativo más representativas que han desarrollado, a la luz de las ciencias administrativas, los fundamentos teóricos de la psicología organizacional, la administración y la industrialización (Correa Perez, 2013).

Partiendo desde la escuela clásica, en la que se incluye la maquina como un elemento clave para las empresas porque les permite tener altos niveles de crecimiento y de producción, se encuentra que sus autores le dan un orden jerárquico a cada uno de los integrantes de la empresa (jefes, mandos intermedios y operarios) con el objetivo de que se diera una especialización en cada una de las labores de la organización que garantizara un orden en los procesos. Lo anterior permitió establecer un orden para todos los trabajadores de las empresas a la hora de gestionar y recibir las diferentes instrucciones impartidas. Por su parte, la escuela del comportamiento social deja a un lado las estructuras rígidas y mecánicas en las empresas para dar lugar a una nueva percepción de la actividad laboral, la cual buscó una evolución de lo planteado por la escuela clásica tratando de influenciar de manera positiva no solo los procesos de las empresas sino también el ritmo de vida y de trabajo de las personas (Correa Perez, 2013).

A partir del pensamiento administrativo contemporáneo surge la teoría de los sistemas socio-técnicos, la cual toma aspectos psicológicos y sociales de las organizaciones para determinar

nuevos conceptos a nivel administrativo que permitieran el desarrollo de nuevas teorías de sistemas de producción y administración que buscaran una optimización de los resultados sin perder de vista el objetivo que se deseara conseguir en la organización y un entorno laboral equilibrado (Correa Perez, 2013).

En síntesis, y teniendo en cuenta los diferentes planteamientos teóricos que se han desarrollado en torno al trabajo, la psicología organizacional y del trabajo es definida como:

Una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utilizan teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana. La psicología del personal se dedica a procesos como: selección, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño. La psicología organizacional estudia temas cómo la motivación de los empleados, satisfacción en el trabajo y liderazgo. La psicología de los factores humanos estudia los aspectos cognitivos y fisiológicos del desempeño de los individuos (Correa Perez, 2013)

De esta manera, la psicología organizacional se ha convertido a lo largo de toda la historia evolutiva de los seres humanos en un elemento primordial para las organizaciones a la hora de entender, gestionar y optimizar la relación empleador – empleado, pues es la ciencia que permite establecer los mecanismos apropiados para satisfacer todas las necesidades del trabajador sin perder de vista los buenos resultados y el óptimo desempeño de la organización.

4.3.2. Salud y bienestar laboral

En la actualidad el trabajo es una de las actividades más comunes entre todas las que diariamente desarrollan las personas día a día y que le permite al ser humano tener un bienestar económico, personal y social. A pesar de esto, en el ámbito laboral se originan diferentes factores de riesgo que afectan la salud del individuo y conlleva al deterioro de sus dimensiones intralaborales, extralaborales e individuales. Por lo anterior es que ha surgido un gran interés a nivel nacional e internacional por “la identificación de los factores de riesgo que generan incapacidades, estrés y morbilidad, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, acciones fatales y no fatales” (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014). Dichos factores se han convertido en la principal causa de deterioro de la salud y bienestar de los empleados.

La salud laboral, se refiere a las “circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes” (Matabanchoy y Tulcan , 2012). De esta manera según el artículo 1 de la ley 1562 proclamada el 11 de Julio del 2012 por el Ministerio de Trabajo, el concepto de salud ocupacional se cambia y sustituye por el concepto de “salud y seguridad en el trabajo”, el cual es entendido como:

La disciplina que se encarga según de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones (Ministerio de Trabajo, 2012).

El área encargada de velar por la salud y bienestar laboral dentro de una organización es la de Salud y Seguridad en el Trabajo, quienes tienen dos labores fundamentales. La primera es evitar que se presenten incidentes laborales (acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño de cualquier actividad laboral) que terminan generando accidentes laborales que atentan contra la salud laboral (lesiones físicas y enfermedades), mientras que la segunda es brindarles el mayor bienestar posible a los trabajadores a través de la creación de un entorno seguro y cómodo para la ejecución de sus labores (Organización Interamericana de Seguridad Social-OISS, 2015). En la medida que se logren cumplir estos dos objetivos se podrán obtener resultados positivos en cuanto a la generación de un entorno laboral saludable que beneficia a la organización mediante mejoras en la productividad y la rentabilidad. Tal y como lo plantean Sánchez & Rodríguez (2006) en su trabajo “Identificación de Factores de Riesgo Ocupacionales”, el cumplimiento de dichos propósitos se puede llevar a cabo a través de un proceso de identificación de los principales factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores dentro de las organizaciones. Estos factores son los siguientes:

- **Factores de riesgo físicos:** factores ambientales que dependen de las propiedades físicas: ruido, vibración, iluminación, temperaturas extremas, radiaciones ionizantes y radiaciones no ionizantes.
- **Factores de riesgo químicos:** riesgo producido por exposición no controlada a agentes
- como polvo, vapores, gases, humos.

- **Factores de riesgo fisiológico o ergonómico:** involucra agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo a la fisionomía humana y que repercuten en la fatiga física o lesiones osteomusculares.
- **Factores de riesgo biológico:** agentes orgánicos u inorgánicos, presentes en determinados ambientes laborales que pueden ocasionar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones.
- **Factores de riesgo mecánico:** factores que se encuentran presentes en objetos, máquinas y herramientas que pueden ocasionar accidentes laborales por falta de mantenimiento correctivo y preventivo.
- **Factores de riesgo eléctricos:** relacionados con los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos y herramientas que conducen energía y que al entrar en contacto con las personas pueden provocar lesiones para la salud.
- **Factor de riesgo psicosocial:** Factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar la salud del trabajador conformado por diferentes elementos como lo son el contenido del trabajo (funciones), carga laboral, capacidad de control sobre las tareas asignadas, el rol de trabajo, la supervisión y las relaciones laborales.

Con base en lo anterior es que se plantearon las primeras normas en torno a la administración y gestión de la salud ocupacional en las organizaciones colombianas. El literal C del artículo 2 del Decreto 614, proclamado por el Presidente de la República de Colombia en el año 1984, señala como objeto de la salud ocupacional “Proteger a las personas contra riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados

de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” (Presidencia de la República de Colombia, 1984). De esta manera, la salud en el trabajo consiste, para los reguladores laborales en Colombia, en la promoción del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en cada una de las actividades que ejecutan y así protegerlos de todo agente o componente que pueda deteriorar su salud

Posteriormente, la Resolución 1016 proclamada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud de Colombia en el año 1989, plantea, en el numeral 12 de su artículo 10, que una de las principales actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es la de diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Ministerio de Salud de Colombia, 1989). De lo anterior, se desprende entonces la importancia que le da la literatura de la psicología organizacional y la misma normatividad colombiana a los factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, los cuales son considerados como uno de los principales causantes de un entorno laboral poco óptimo en términos de salud ocupacional y seguridad laboral.

4.3.3. Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial del trabajo son condiciones que se encuentran presentes en diferentes ámbitos del trabajador: el individual, el extralaboral y el intralaboral (que hace referencia a todo lo que rodea la organización del trabajo, el tipo de puesto, la ejecución de las tareas asignadas y el entorno laboral) (Manzilla Izquierdo, 2012). Las interrelaciones que existen entre las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales tienen la capacidad de generar tanto efectos positivos como negativos sobre la salud, el bienestar y el desempeño laboral (Betancur, 2015). Cuando los efectos son positivos se entienden que son factores psicosociales protectores o preventivos, mientras que cuando son negativos se les conoce como riesgos psicosociales. Estos últimos repercuten en la salud y bienestar de los empleados, por tal motivo en Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social implementó la resolución 2646 del 2008 la cual “establece 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” (Ministerio de Protección Social, 2008). Esta normatividad fue establecida como de obligatorio cumplimiento por parte de toda organización constituida legalmente en Colombia, con el fin de generar una debida prevención de las lesiones y enfermedades causadas por condiciones de trabajo inadecuadas y la indebida protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Por otra parte el comité mixto OIT-OMS (1984) hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las

características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo (Seguridad y Salud en el Trabajo, 1984). A menudo los factores de riesgo actúan durante largos periodos de tiempo de forma continua, dado que no solo están formados por variables del entorno laboral sino que también intervienen los aspectos personales del trabajador como las actitudes, motivación, percepción y experiencias (Betancur, 2015).

Dada la alta probabilidad que tienen los riesgos psicosociales de causar daños importantes en la salud (física, social o mental) de los trabajadores de cualquier empresa, es necesario entender muy bien las características propias de éstos en aras de poder realizar una efectiva evaluación, identificación, control y prevención (Moreno Jiménez & Báez León , 2010). Las principales características de los riesgos psicosociales se describen entonces a continuación.

- I. *Afectan los derechos fundamentales del trabajador:* Los riesgos psicosociales son condiciones que vulneran la dignidad del trabajador, su intimidad, su derecho a la integridad física y personal, su derecho a la libertad y su derecho a la salud positiva y negativa. Es decir, violan los pilares de los derechos fundamentales de cualquier ser humano que tiene una condición de empleado o trabajador (Moreno Jiménez & Báez León , 2010).

- II. *Afectan la salud del trabajador:* Tal y como lo plantea Levy en su trabajo (1981), los factores de riesgo psicosocial afectan la salud de los trabajadores mediante mecanismos de respuesta de estrés (Levi, 1981). Riesgos como la violencia, el acoso laboral o el acoso sexual afectan principalmente la globalidad de la salud de cualquier persona que desempeñe actividades laborales en una organización (Levi, 1981). Específicamente el

estrés, la inseguridad laboral, el burnout o el desgaste profesional son formas de estrés crónico que dada su propiedad de globalidad afectan la salud de toda la organización y sus empleados, tanto desde el ámbito personal como profesional. Lo anterior, se ve reflejado en una afección del desempeño del trabajador, niveles de seguridad personal y en trastornos adaptativos (Moreno Jiménez & Báez León , 2010).

III. *Afectan la salud mental de los trabajadores:* Los riesgos psicosociales tienen la característica de afectar los procesos de adaptación de los trabajadores y su estabilidad y equilibrio mental, efectos que se manifiestan en la persona principalmente mediante la ansiedad, la depresión, el suicidio y otras conductas parasuicidas. La afección mental de los trabajadores se produce porque los riesgos psicosociales quebrantan de manera importante las expectativas laborales básicas de las personas, sus procesos cognitivos, emocionales y conductuales, hechos que terminan generando un trastorno mental profundo en el trabajador. Por lo anterior es que, tal y como lo plantea Tehrani en sus diferentes trabajos investigativos (2004 y 2010), la presencia de un trastorno de estrés laboral postraumático es cada vez mayor producto de la violencia laboral, el acoso laboral y el acoso sexual (Moreno Jiménez & Báez León , 2010).

IV. *Tienen formas de cobertura legal:* Recientemente se han realizado avances importantes en diferentes países del mundo en torno a la construcción de una legislación que establezca la importancia real de la evaluación, identificación, control y prevención de los factores de riesgo psicosocial dadas sus profundas y serias consecuencias sobre la salud física y mental de los trabajadores. Anteriormente, el marco normativo que regulaba los problemas generados por los factores de riesgo psicosociales de estrés era bastante

general e incipiente a la hora de atender los problemas de estrés, violencia y acoso sexual en el ámbito laboral; sin embargo, países europeos, como España, han venido realizando avances importantes en torno al tema. Para el caso colombiano la Resolución 2646 del 2008 dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social ha representado un avance importante en torno a este tema y ha llevado a que muchas organizaciones en el país hayan comenzado ya el debido proceso de adaptación e implementación de todo lo ordenado en dicha norma (Moreno Jiménez & Báez León , 2010).

Dado que la lista de los factores de riesgo psicosociales presentes en las organizaciones puede llegar a ser muy extensa y difícil de realizar, la enunciación de los principales parte de señalar aquellos que tienen la mayor importancia en torno a sus consecuencias, en el ámbito laboral, para la salud y calidad de vida de los trabajadores. A continuación se detallan aquellos factores que en la literatura de la psicología organizacional y la salud ocupacional han sido puntuados como los más importantes para su estudio, identificación, control y prevención.

Violencia

La violencia laboral es definida por la OIT (2003) como “la acción o comportamiento que se desliga de lo razonable, en la cual una persona se ve amenazada o lesionada como consecuencia directa del desarrollo de su trabajo”. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia a esta como el uso intencional de poder o amenaza que se realiza contra una persona o un grupo particular en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause daños a nivel físico o psicológico, perjuicios o hasta la muerte de las personas involucradas (Mejía, Vieco Gomez, Restrepo Osorio, & Muñoz Segovia, 2004).

Es importante tener en cuenta que la violencia laboral se ha distinguido de dos formas principales: la primera es la violencia física, donde los empleados realizan su labor de manera temerosa causando repercusiones a nivel cognitivo y emocional; y la segunda es la violencia psicológica, la cual se da con una mayor incidencia a nivel laboral y se caracteriza por humillaciones individuales o colectivas, discriminación en la participación de actividades organizacionales, palabras hirientes y burlas que pueden tener repercusiones negativas profundas al punto de generar trastornos de estrés laboral postraumáticos (Mejia, Vieco Gomez, Restrepo Osorio, & Muñoz Segovia, 2004).

La violencia laboral se puede clasificar en tres tipologías: i) acciones violentas que provienen de personas externas a las empresas u organizaciones, por lo general este tipo de violencia ocurre cuando se dan asaltos en el lugar de trabajo; ii) actos derivados de cliente, violencia que se da debido a la reclamación inadecuada de la sus derechos y la violencia de tipo; y iii) actos violentos que provienen de los compañeros o superiores, relacionados a la aparición de conflictos laborales de tipo personal u organizacional (Mejia, Vieco Gomez, Restrepo Osorio, & Muñoz Segovia, 2004).

Son estos tipos de violencia los que hacen que se convierta en un factor de riesgo dentro de las organizaciones afectando no solo el bienestar del trabajador y repercutiendo en la salud y seguridad de este, si no también generando consecuencias negativas para la familia y la red social y el entorno (Mejia, Vieco Gomez, Restrepo Osorio, & Muñoz Segovia, 2004).

Estrés

A partir de la concepción de Jaureguizar y Espina⁷ (2005), la palabra “estrés” proviene del griego “stringere” que significa provocar Tensión. El diccionario enciclopédico Salvat (Barcelona, 1986) lo define como “un conjunto de reacciones que se desencadenan en el organismo cuando éste se enfrenta de forma brusca con un agente nocivo, cualquiera que sea su naturaleza”. (Jaureguizar & Espina E., 2005)

El estrés ha sido definido por Selye (1936) como la “respuesta específica del organismo a toda demanda que se le haga”; por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, y por Lazarus como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Slipak, 2006).

El estrés también podría definirse como un proceso de relacionamiento del sujeto con el medio que, de acuerdo con Lazarus y Folkman⁸, consta de tres fases: (Lazarus, 1986)

- Fase de anticipación : la cual consiste en la preparación del sujeto ante el estresor pensando en las consecuencias que le traerá

⁷ Alberto Espina. Psiquiatra. Doctor en medicina. Ha recibido formación en psicoanálisis [inició su formación en el Instituto Psicoanalítico de Zaragoza (International Forum of Psychoanalysis)]. Joana Jaureguizar, licenciada en Psicología y Psicopedagogía, Actualmente es profesora en la Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco.

⁸ Richard S. Lazarus pionero del estudio de la emoción y el estrés, especialmente de su relación con la cognición; Judah Folkman biólogo, oncólogo, publicó varios artículos en revistas sobre la medicina en especial sobre el cáncer. Ambos se unieron y se centraron básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante.

- Fase de espera: es donde el sujeto mira que tan adecuadas pueden llegar hacer sus reacciones frente al estresor
- Fase de resultado: que consiste en el éxito o fracaso que pueda llegar a tener el sujeto sobre su respuesta de afrontamiento.

Basándonos en lo anterior también se puede pasar secuencialmente por tres etapas más, en las cuales se busca la adaptación del sujeto frente al cambio del ambiente habitual, expuesto por Stora⁹ (1991):

- Etapa de alarma y movilización: donde se evidencia la existencia del estresor y se parte desde lo biológico donde se activa el sistema nervioso simpático y así de esta manera dar frente al inicio del estrés.
- Etapa de resistencia: en esta se busca combatir el estrés creando estrategias, pero igualmente esto generaría un desgaste tanto a nivel psicológico como físico.
- Etapa de agotamiento: se enfrenta el estresor, permitiendo consecuencias no tan buenas en la funcionalidad del individuo.

Existen unos tipos de estrés laboral que de convertirse en crónicos afectan a la persona tanto física como psicológicamente, estos son:

- El *burnout* el cual es producto de altos niveles de estrés o de tensión en el área laboral, frustración o actitudes inapropiadas para resolver situaciones de intolerantes (Alvarez & Fernandez, 1991).
- El *mobbing* es la presión que ejercen los directivos o personas con una superioridad a nivel laboral dentro de las organizaciones sobre personas o compañeros de trabajo por, envidia, competencia o egoísmo. Aclarando que esta no se da de manera ocasional si no

⁹ Ha llevado a cabo una amplia investigación sobre el estrés profesional y sus consecuencias sobre los empleados de una organización.

gradual y va evolucionando desde etapas donde inicialmente las conductas se tornan hostiles y sutiles en cuanto a la poca atención prestada por los pertenecientes a la organización y así hacer sentir culpable a la persona involucrada. (Soler, Garcia, Saez, & Sanchez, 2007)

Por todo lo expuesto anteriormente, es oportuno decir que el estrés tiene dos causas que siempre van a estar latentes en el malestar que se puede generar a nivel laboral, estas son: el sujeto y el medio ambiente. Por lo tanto, el sujeto depende de la percepción y evaluación que hace de su entorno y la situación que vaya a vivir para así considerarla amenazante o no. Es así que el estrés se evidencia cuando el sujeto llega a un límite de su capacidad para sobrellevar situaciones de presión o de la apreciación que se tiene sobre esa presión; al respecto se han llevado estudios tanto a nivel de afrontamiento activo (el problema) como el emocional (búsqueda de apoyo social) los cuales han servido como barrera en el aumento del estrés. En la medida en que el sujeto pueda tener estos recursos podrá ajustarse mejor y disminuir la probabilidad de decaer en desordenes psicofisiológicos. (Alicia, 2006).

Resultado de lo expuesto anteriormente el estrés es un factor de riesgo psicosocial que se encuentra dentro de las organizaciones que de manera reiterativa actúa sobre el trabajador provocando alteraciones en la salud, tanto a nivel individual como organizacional.

Acoso laboral

A nivel internacional y nacional se ha generado una resonancia del acoso laboral que se ha inmiscuido dentro de las organizaciones, lo cual ha llevado a que se establezcan las variables presentes en el acoso como lo son los antecedentes, las consecuencias y los factores mediadores

y moderadores. Lo anterior se lleva a cabo para facilitar el análisis de los factores presentes en los diferentes momentos de desarrollo y ayudaría también a implementar una estrategia de prevención e intervención adecuada en cada fase del proceso dentro de las organizaciones (Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea, 1999).

En Colombia se constituyen normas que regulan a las organizaciones para mitigar dicho factor. Una de las normas que se destacan es el artículo 9, numeral 1 de la ley 1010 del 23 de enero de 2006 (Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral), el cual afirma:

Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo (Congreso de la República de Colombia, 2006)

Las consecuencias del acoso a nivel laboral tienen efecto negativo en los individuos, debido a que se pueden ver desmotivados e insatisfechos y a la hora de entrar en contacto con su trabajo tendrán como resultado un ambiente hostil que estará asociado al sufrimiento y por tanto no tendrán un rendimiento adecuado. La conducta que toma un trabajador sometido a una situación de acoso laboral por lo general es el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a las pocas ofertas laborales que se le presentan, hecho que lo somete a no poder cambiar de empleo y tener que vivir constantemente esta situación. (Martínez Cárdenas & Ramirez Mora)

Acoso sexual

El acoso sexual se considera como un tipo de conducta que atenta contra los derechos esenciales de la persona, es tomado como una violación de su derecho a la intimidad y a la libertad (Rivera, 2015).

Hay dos tipos de acoso sexual, el primero es conocido con el nombre corriente “una cosa a cambio de otra” y se basa en pedir un favor sexual de manera abierta a cambio de la obtención de algún tipo de beneficio laboral o a cambio de no sufrir consecuencias negativas dentro de la organización como despidos o descensos. En este caso, la condición sexual es el único término que se utiliza como medio de “pago” y es el más utilizado por personas que tiene poder o que ejercen predominancia en cuanto al cargo que se está ejecutando. El segundo tipo de acoso sexual se da cuando los empleados dentro de una organización son obligados a trabajar en función de sus atributos sexuales aunque el trabajo no lo requiera. Un ejemplo claro de este tipo de acoso es cuando las mujeres se ven obligadas a utilizar escotes o minifaldas sin que ello sea necesario para su trabajo (Rivera, 2015).

Por su parte la OIT en su conferencia Internacional del Trabajo en 1985, señaló el acoso sexual como una violación de los derechos fundamentales de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad, de salud, de discriminación, una inaceptable situación laboral y una forma de violación principalmente contra las mujeres (Rivera, 2015)

Inseguridad contractual

La inseguridad laboral se da por diferentes aspectos que se generan dentro de las organizaciones, entre los que se destacan los despidos, la reestructuración, la remodelación de puestos de trabajo y las jubilaciones anticipadas. Un aspecto que les proporciona seguridad a los trabajadores es cuando tienen un trabajo permanente o cuando tienen control de todas las tareas que deben de realizar, pues esto les permite tener un locus de control (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001).

Una manera que tienen las organizaciones para que la inseguridad contractual no se convierta en un factor negativo consiste en la implementación de la reducción de las jornadas de trabajo siempre y cuando se estipulen desde el principio los deberes y las responsabilidades que tienen que asumir los empleados a la hora de ejecutar la labor correspondiente. Adicionalmente se deben implementar salarios emocionales y aumentos del salario económico para que se convierta en un elemento motivacional para cada una de las personas que hacen parte de la organización (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001).

Burnout o desgaste ocupacional

Entre los diferentes modelos teóricos se ha logrado un consenso a la hora de establecer que el Burnout significa estar quemado y que corresponde a un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales repetitivos que traen consecuencias para el sujeto a nivel personal y/o laboral, generando frustración personal, inadecuadas actitudes de enfrentamiento de situaciones conflictivas, actitud fría y despersonalizada en las relaciones con los otros y el agotamiento físico o psicológico. (Gil Monte & Peiro , 1997).

El burnout se considera un proceso continuo que no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, con un incremento progresivo en la severidad. Se pueden distinguir diferentes fases, la primera de ellas es cuando las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. La segunda fase se presenta cuando hay un exceso o sobre esfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste causando ansiedad o fatiga; y por último, la fase de enfrentamiento defensivo en la que se produce un cambio de actitud y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. (Álvarez Gallego & Fernandez Rios , 1991).

Esta problemática es necesaria abordarla y estudiarla, debido a la importancia que se ha generado dentro de las organizaciones para fomentar y promover la calidad de vida laboral del individuo y para forjar el desarrollo óptimo de la organización.

4.3.4. Estrés Laboral

Es importante resaltar que el trabajo no es considerado unicamente como una actividad física sino que también es una actividad mental que requiere del procesamiento de información para llevar a cabo la resolución de problemas. Esto debe de estar ligado a la ergonomía cognitiva para facilitar la adaptación de la persona a nuevas tecnologías de la información y comunicación y así se evitará el surgimiento de estados de estrés en los trabajadores (Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea, 1999).

Una de las principales consecuencias de la presencia de factores de riesgo psicosocial en cualquier organización es el estrés laboral, el cual impulsa a la persona de manera positiva a responder por iniciativa propia a los estímulos; o de manera negativa cuando es el propio entorno el que se encarga de imponer las acciones que debe de ejecutar o realizar; es entonces en esta

situación cuando se plantea que el estrés esto se convierte en un riesgo para la salud y para el medio (Gómez & Coto , 2001). Es importante tener presente que el estrés genera muchas de las enfermedades, generalmente físicas o emocionales, que producen tensión, ansiedad y diferentes reacciones de tipo fisiológico, psicológico y comportamental para reajustarse a situaciones tanto internas como externas. El estrés se genera de manera natural e inevitable en todos los seres humanos, pero la reacción frente a éste varía de acuerdo a la persona que lo padece. De esta manera, se puede decir entonces que el estrés es un proceso de construcción que se lleva a cabo a través de lo cognitivo- emocional (Morales de Romero , 1991).

El estrés psicológico es producido por sucesos vitales o contrariedades que pueden afectar la salud a través de diversas formas o mecanismos, presipitando el curso de una enfermedad, generando nuevas fuentes de estrés, produciendo malestar físico y psíquico y reduciendo el bienestar y la calidad de vida (Sandín, 1999).

Adicionalmente, es importante mencionar que las situaciones estresantes se dan producto de dos aspectos que hacen parte de cualquier entorno laboral. El primero de ellos es el ambiente, donde el sujeto se ve permeado por factores o recursos externos (el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura y la humedad) que lo afectan y que son percibidos por él como estresores (Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea, 1999). El segundo, es el sujeto, quien configura y realiza la percepción sobre la situación por la cual está pasando, denotándola como amenazante o no (Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea, 1999). Frente a lo anterior, es significativo aclarar que frecuentemente se cree que el estrés solo se da como resultado de los factores del entorno, pero hay ocasiones en que las propias personas auto determinan niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no

pueden conseguir por falta de recursos (tanto económicos como humanos) y esto les termina produciendo altos niveles de estrés laboral (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001).

Existen modelos sobre estrés laboral que permiten comprender los efectos de éste fenómeno sobre la salud de los trabajadores, entre los que se destacan principalmente: el modelo de “Tensión Laboral” o Demanda-Control- Apoyo Social de Karasek y el modelo de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa de Siegrist y Peter (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001).

Modelo Demanda/ Control- Apoyo Social

Peiro Silla¹⁰ menciona en su artículo “El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva” el modelo formulado por Robert Karasek, “quien establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas psicológicas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja” (Peiro Silla , 2011) Adicionalmente, Karasek plantea que la situación más rigurosa y perjudicial para la salud de las personas es cuando se da la combinación entre alta demanda psicológica, bajo control sobre el trabajo y bajo apoyo social, debido a que las personas no pueden responder a las demandas por falta de control y por no contar con redes de apoyo que ayuden a mitigar los efectos que traen para él las situaciones estresantes (Peiro Silla , 2011).

Las dimensiones de la teoría anterior se componen por i) Demandas psicológicas: exigencias que la persona requiere a nivel psicológico, no solo las relacionadas con las labores intelectuales sino también a cualquier tipo de tarea como la operativa (producción de la empresa); ii) Control: hace referencia al cómo se trabaja, basándose en dos componentes: la autonomía (posibilidad de

¹⁰ Licenciado en Psicología (Univ. Complutense de Madrid, 1976).

influencia que tiene la persona para desarrollar la labor) y el desarrollo de habilidades (persona que puede poner en práctica sus propias capacidades); iii) Apoyo social: la función de este componente es ayudar a mitigar el efecto del estrés, aumentando las habilidades para abordar las diferentes situaciones estresantes a las que se enfrenta el individuo. El apoyo social puede verse dentro de las organizaciones desde la relación con compañeros hasta la relación con los jefes. (Vega Martinez , 2001)

Desequilibrio- Esfuerzo- Recompensa

Este modelo se basa según su autor (Siegrist), en la interacción entre un esfuerzo alto y UN bajo nivel de recompensa del trabajo. El desbalance entre estas dos condiciones le producen estrés al individuo, llegando incluso a causar patologías mentales y orgánicas que traen efectos negativos para los empleados en temas de salud y para la organización en la repercusión de la productividad (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001).

Estos dos modelos de estrés laboral se han convertido en un gran aporte dentro de la literatura que se encarga de estudiar a fondo el estrés laboral porque han permitido la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, a fin de prevenir enfermedades y fomentar el trabajo dentro de las organizaciones.

4.4. MARCO LEGAL

Ley 57 de 1915

En los años previos a 1915, período en el que se promulga la Ley 57, los empleados de cualquier empresa eran considerados como una fuerza de trabajo barata y totalmente desprotegida, pues no existía en aquel entonces un marco normativo que determinara los deberes y responsabilidades de los empleadores (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015).

Con la Ley 57 no solo se reconoció el trabajo como una actividad que tiene inmersa una gran cantidad de riesgos, especialmente físicos y mecánicos, sino que también se creó todo un marco normativo que regulara los deberes de las organizaciones en torno a los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Específicamente se determinaron los deberes de las empresas en torno a elementos fundamentales como las prestaciones económicas y sociales del trabajador, las pensiones, las indemnizaciones, los tiempos de recuperación, el acompañamiento para el empleado y la responsabilidad sobre los gastos que estén inmersos en el desempeño de cualquier labor (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015).

Ley 100 de 1993

La Ley 100 de 1993 es una de las principales leyes colombianas en el ámbito de la salud, pues fue la que instituyó el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia, el cual aglutina las entidades, normas y procedimientos a los cuales tienen derecho las personas con el fin de garantizarles su derecho a una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Los principios fundamentales establecidos por esta ley para la prestación de servicios del Sistema de Seguridad

Social son la eficiencia, la universalidad, la solidaridad, la integralidad, la unidad y la participación. Adicionalmente, la ley se construye desde cuatro frentes diferentes que son: el Sistema General de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Sistema de Riesgos Profesionales y los servicios sociales complementarios (Congreso de la República de Colombia, 1993).

Decreto 1295 de 1994

El decreto 1295 de 1994, dictado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, tuvo como objetivo fundamental determinar la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, el cual fue definido por esta normatividad como “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994). Adicionalmente, es importante aclarar que esta ley también deja claro que el Sistema General de Riesgos Profesionales forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral establecido por la Ley 100 de 1993 (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994).

En esta ley se plantea entonces todo el marco regulatorio que define los objetivos, campo de aplicación, características, prestaciones asistenciales, prestación de los servicios de salud, prestaciones económicas, riesgos profesionales, accidentes de trabajo y afiliación y cotizaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994).

Decreto 1832 de 1994

En el año 1994 el Presidente de Colombia, en compañía del Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, establece, por medio del decreto 1832, la tabla de enfermedades profesionales que complementarían el Decreto 1295 de 1994 que estableció el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.

A través de este decreto se definieron entonces 42 enfermedades profesionales que debían ser gestionadas y vigiladas por el Sistema General de Riesgos Profesionales. Además, se establecieron las condiciones para poder determinar la relación de causalidad de cualquiera de las enfermedades en cualquier organización constituida legalmente en el territorio colombiano (Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Salud & Ministerio de la Trabajo y la Protección Social, 1994).

Ley 1010 del 2006

Esta ley, dictada por el Congreso de la República de Colombia en el año 2006, fue promulgada con el objetivo de:

Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública” (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Adicionalmente, se establecen como bienes que protege esta ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten el mismo espacio de trabajo y el buen ambiente de la organización (Congreso de la República de Colombia, 2006).

La ley también define las diferentes modalidades de acoso laboral que serían sancionadas entre las que se destacan: el maltrato laboral, la persecución laboral, la discriminación laboral, el entorpecimiento laboral, la inequidad laboral y la desprotección laboral. Por otro lado, se aclaran las conductas que constituyen y no constituyen acoso laboral al igual que las medidas preventivas y correctivas de este fenómeno (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Ley 1090 del 2006

La ley 1090 del año 2006, dictada por el Congreso de la República de Colombia, fue la que, entre otras disposiciones legales y ejecutivas, reglamentó el ejercicio de la psicología y dictó el código Deontológico y Bioético en el país. Bajo esta normatividad la psicología es definida como

Una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como:

La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los

aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Resolución 2646 del 2008

La resolución 2646, promulgada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2008, fue el medio a través del cual se establecieron las responsabilidades y disposiciones legales en torno a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de los empleados de cualquier empresa a los factores de riesgo psicosocial. Adicionalmente, fue la que definió los deberes de las empresas colombianas en torno a la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Esta ley es bastante reseñada en este proyecto de investigación por el tema que acá se desarrolla, por lo tanto a lo largo del trabajo será explicada y analizada con mayor detalle.

Ley 1562 del 2012

La ley 1562 del 2012, dictada por el Congreso de la República de Colombia, fue la que realizó modificaciones a lo planteado en el decreto 1295 de 1994 en torno al Sistema de Riesgos Laborales y también planteó otras disposiciones legales en torno a la Salud Ocupacional

(Congreso de la República de Colombia, 2012). De esta ley se destacan las siguientes tres definiciones:

- i. *Sistema General de Riesgos Laborales*: “Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan” (Congreso de la República de Colombia, 2012).
- ii. *Salud Ocupacional*: “Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores” (Congreso de la República de Colombia, 2012).
- iii. *Programa de Salud Ocupacional (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: SG-SST)*:

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Ley 1616 del 2013

La ley 1616 del año 2013, dictada por el Congreso de la República de Colombia, se planteó con el objetivo de garantizar el Derecho a la Salud Mental en Colombia con un especial énfasis en la población infantil y adolescente del país. De esta manera, se dispusieron todas las reglamentaciones en torno a la promoción de la salud y prevención del trastorno mental y la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Adicionalmente, se plantearon los criterios para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental (Congreso de la República de Colombia, 2013).

En este orden de ideas la ley define la salud mental como un “estado dinámico que le permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad” (Congreso de la República de Colombia, 2013)

El alcance de la norma impacta sobre el Sistema General de Seguridad Social y más específicamente al Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, la Comisión de Regulación en Salud o la entidad que haga sus veces, todas las empresas prestadoras de servicios de salud y las Empresas Sociales del Estado (Congreso de la República de Colombia, 2013).

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que se realiza la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial utilizada por la ARL Suramericana y de la Escala General de Estrés EAE-G como prueba de identificación del estrés laboral. Mediante la aplicación de estas dos herramientas se recolecta la información necesaria para medir y ponderar la presencia de cada una de las dimensiones que componen los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés en los empleados de aquella área de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín que, en comparación con las demás áreas de la empresa ubicadas en dicha ciudad, obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* o *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual.

5.2. NIVEL INVESTIGATIVO

El tipo de estudio que se realiza en esta investigación es de tipo descriptivo ya que se trabaja sobre hechos reales. Además, uno de los propósitos principales de este trabajo es presentar una interpretación correcta de los datos para lograr identificar los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral que pueda estar presente en los empleados de aquella área de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín que haya sido seleccionada (bajo los criterios ya descritos anteriormente) para realizar el análisis.

5.3. DISEÑO INVESTIGATIVO

Para este trabajo se aplica un diseño de investigación No Experimental, el cual fue realizado sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se modifican intencionalmente las variables independientes, por el contrario lo que se hace, de acuerdo con la definición de una investigación No Experimental, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Es por esto que luego de aplicar la herramienta de BRP y Escala General de Estrés EAE – G se analizan los resultados obtenidos para finalmente realizar recomendaciones generales a Tronex S.A.S.

5.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

El trabajo de campo de esta investigación se realizó en Tronex S.A.S, la cual es una empresa cuya marca nació en el año 1972 como parte de una división especial de la compañía Codiscos. Posteriormente, el 20 de octubre del año 2000, surge en Medellín una nueva empresa denominada Tronex Battery Company S.A. cuyo principal objetivo es la producción y comercialización de las pilas TRONEX. La empresa inicia con una planta de 70 empleados y a lo largo de los últimos años ha tenido un crecimiento y expansión importante a nivel nacional e internacional que ha generado la necesidad de realizar un incremento importante de la planta de empleados, al punto de tener actualmente 508 trabajadores distribuidos en diferentes ciudades y departamentos del país. Su presencia nacional se ha extendido a ciudades como Pereira, Bucaramanga, Montería, Barranquilla y Bogotá.

La empresa tiene como misión ofrecer a sus clientes productos de la más alta calidad y duración, garantizándoles una mayor eficiencia en sus procesos y un mayor ahorro de tiempo y dinero, lo cual se deriva en un beneficio que le permite al cliente-consumidor tener una sostenibilidad de su empresa, su personal, su grupo empresarial, la economía en la que se mueve y de la sociedad en general. Por su parte, la firma visiona ser en el año 2025 la compañía de fabricación y distribución de pilas preferida en el mercado latinoamericano a través de un excelente servicio personalizado, calidad y solidez técnica, financiera, operativa y humana. De la misma manera, es una asociación que se caracteriza por basar su cultura y filosofía en los valores corporativos del respeto, la honestidad y el compromiso.

Tronex S.A.S, como se denomina hoy en día, cuenta con cuatro principales unidades de negocio: Tronex Industrial (unidad encargada del soporte de energía de reguladores tanto en empresas como en hogares); TLS (unidad encargada de servicios de tracción, cargadores, accesorios y repuestos); Tienda A Tienda (unidad especializada en la comercialización de bombillos, pilas, encendedores y pegantes) y Grandes Formatos (unidad que se encarga de la atención a grandes cadenas, de la comercialización de pilas recargables GP, audífonos, pilas para reloj, alarmas, cortapicos y productos de la marca Case Logic).

Para la realización del estudio se abrió una convocatoria que fue dirigida al 100% de la población de las regionales de Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Cali, Villavicencio, Ibagué, Barranquilla y Montería, donde el 64.57% (339 empleados) aceptaron realizar la encuesta de la Batería de Riesgo Psicosocial de la ARL suramericana. Una vez la ARL Suramericana hizo la entrega oficial de los resultados obtenidos en la encuesta, se identificaron los empleados

pertenecientes a aquella área de Tronex S.A.S que se encuentre ubicada en la ciudad de Medellín y que obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* o *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual. Luego de tener identificadas entonces a estas personas se les aplicó la prueba de estrés laboral (Escala General de Estrés EAE – G) para finalmente determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (presentes en Tronex S.A.S) con el estrés laboral.

A partir de la aplicación de la BRP, utilizada por la ARL Suramericana, sobre toda la población descrita, se pudo obtener una caracterización sociodemográfica completa de todas las personas que hacen parte de las diferentes áreas de la empresa que se encuentran ubicadas en la ciudad de Medellín. En las tablas 1A y 1B se describen los principales hallazgos y elementos relevantes de cada área.

	Tienda A Tienda		Grandes Formatos		Tronex Industrial		Soluciones Logísticas Tronex	Planta, Ingeniería y Manufactura	Área Administrativa		
CANTIDAD DE EMPLEADOS											
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	36		13		10		MENOS DE 10!!	32	78		
COBERTURA DE LA APLICACIÓN DE LA BRP	#iDIV/0!		#iDIV/0!		#iDIV/0!			#iDIV/0!	#iDIV/0!		
SEXO	Masculino	80,60%	Masculino	69,20%	Masculino	50,00%		Masculino	81,30%	Masculino	57,70%
	Femenino	19,40%	Femenino	30,80%	Femenino	50,00%		Femenino	18,80%	Femenino	42,30%
EDAD PROMEDIO	38		31		33			39	35		
ESCOLARIDAD	Bachillerato Completo	44,40%	Post-grado Completo	38,50%	Profesional Completo	50,00%		Bachillerato Completo	25,00%	Bachillerato Completo	23,10%
	Técnico Completo	22,20%	Técnico Completo	23,10%	Post-grado Completo	40,00%		Bachillerato Incompleto	21,90%	Técnico Completo	20,50%
	Técnico Incompleto	13,90%	Técnico Incompleto	23,10%	Técnico Completo	10,00%		Profesional Completo	15,60%	Profesional Completo	15,40%
	Profesional Completo	5,60%	Bachillerato Completo	7,70%				Técnico Incompleto	12,50%	Post-grado Completo	11,50%
	Primaria Incompleta	2,80%	Bachillerato Incompleto	7,70%				Profesional Incompleto	12,50%	Profesional Incompleto	10,30%
	Bachillerato Incompleto	2,80%						Técnico Completo	6,30%	Técnico Incompleto	10,30%
	Profesional Incompleto	2,80%						Primaria Incompleta	3,10%	Bachillerato Incompleto	5,10%
	Post-grado incompleto	2,80%						Post-grado Completo	3,10%	Primaria Completa	2,60%
Post-grado Completo	2,80%								Post-grado Incompleto	1,30%	
ESTADO CIVIL	Soltero	41,70%	Soltero	46,20%	Soltero	50,00%		Casado	37,50%	Soltero	43,60%
	Casado	27,80%	Casado	46,20%	Casado	50,00%		Soltero	31,30%	Casado	33,30%
	Unión Libre	27,80%	Unión Libre	7,70%				Unión libre	25,00%	Unión libre	16,70%
	Separado	2,80%						Divorciado	3,10%	Separado	3,80%
							Viuado	3,10%	Divorciado	2,60%	
CARGO	Vendedores	52,80%	Asesores comerciales	46,20%	Líderes	30,00%		Operario de planta	50,00%	Auxiliares	16,70%
	Operarios de planta	16,70%	Category	15,40%	Coordinadores	30,00%		Coordinadores	12,50%	Líderes	14,10%
	Supervisores	13,90%	Líderes	7,70%	Administradores	20,00%		Analistas	9,40%	Vendedores	12,80%
	Oficios varios	2,80%	Coordinadores	7,70%	Jefes de área	10,00%		Técnicos	9,40%	Operarios de planta	11,50%
	Operarios de bodega	2,80%	Jefes de áreas	7,70%	Asesores comerciales	10,00%		Auxiliares	6,30%	Analistas	10,30%
	Conductores	2,80%	Gerentes	7,70%				Jefes de área	6,30%	Asesores comerciales	7,70%
	Líderes	2,80%	Auxiliares	7,70%				Gerentes	3,10%	Operarios de bodega	6,40%
	Gerentes	2,80%						Supervisores	3,10%	Coordinadores	6,40%
										Jefes de área	6,40%
										Gerentes	2,60%
									Administradores	1,30%	
									Vigilantes	1,30%	
									Técnicos	1,30%	
									Oficios varios	1,30%	
OCUPACIÓN	Actividades de ventas	61,10%	Actividades de ventas	53,80%	Actividades directivas	30,00%		Actividades operativas	56,30%	Actividades operativas	26,90%
	Actividades operativas	19,40%	Actividades operativas	30,80%	Actividades profesionales	30,00%		Actividades directivas	21,90%	Actividades de ventas	21,80%
	Actividades directivas	13,90%	Actividades profesionales	7,70%	Otras	20,00%		Actividades profesionales	12,50%	Actividades directivas	21,80%
	Actividades técnicas	2,80%	Otras	7,70%	Actividades de ventas	20,00%		Actividades técnicas	9,40%	Otras	12,80%
	Otras	2,80%								Actividades profesionales	11,50%
									Actividades técnicas	5,10%	

PARA ESTA ÁREA NO SE TIENEN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BRP DADO QUE LA POBLACIÓN ENCUESTADA ES MENOR A 10 PERSONAS

	Tienda A Tienda		Grandes Formatos		Tronex Industrial		Soluciones Logísticas Tronex		Planta, Ingeniería y Manufactura		Área Administrativa	
SUB-OCUPACIÓN	Vendedores y demostradores	30,60%	Vendedores y demostradores	53,80%	Coordinador o supervisor	20,00%	PARA ESTA ÁREA NO SE TIENEN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BRP DADO QUE LA POBLACIÓN ENCUESTADA ES MENOR A 10 PERSONAS	Operador de máquinas	34,40%	Otro tipo de actividades	12,80%	
	Otras actividades de ventas	27,80%	Directores de ventas	15,40%	Otras actividades de ventas	20,00%		Otras actividades directivas	9,40%	Operador de máquinas	11,50%	
	Coordinador o supervisor	11,10%	Coordinador o supervisor	7,70%	Otro tipo de actividades	20,00%		Mecánico y ajustador	9,40%	Otras actividades operativas	11,50%	
	Operador de máquinas	8,30%	Otras actividades profesionales	7,70%	Arquitecto, ingeniero y afines	20,00%		Conductor y operarios	9,40%	Otras actividades de ventas	10,30%	
	Otras actividades operativas	5,60%	Otro tipo de actividades	7,70%	Profesional de administración	10,00%		Otras actividades técnicas	6,30%	Vendedores domiciliarios	9,00%	
	Conductor y operarios	2,80%	Otras actividades directivas	7,70%	Otras actividades directivas	10,00%		Coordinador o supervisor de abastecimiento	6,30%	Otras actividades directivas	9,00%	
	Técnicos	2,80%						Arquitecto, ingeniero y afines	6,30%	Coordinador o supervisor de abastecimiento	5,10%	
	Otro tipo de actividades	2,80%						Otras actividades operativas	3,10%	Analista o agente financiero	3,80%	
	Directores de ventas	2,80%						Técnicos	3,10%	Profesional informático	2,60%	
	Vendedores domiciliarios	2,80%						Coordinador o supervisor	3,10%	Psicólogo	2,60%	
	Agricultor y trabajo forestal	2,80%						Otras actividades profesionales	3,10%	Especialista en política	1,30%	
								Director de producción	3,10%	Mensajeros y vigilantes	1,30%	
								Matemático, estadístico y afines	3,10%	Coordinador o supervisor de personal	1,30%	
								Aseadores y lavadores	1,30%			
								Coordinador o supervisor de ventas	1,30%			
								Otras actividades técnicas	1,30%			
								Director financiero o administrativo	1,30%			
								Arquitecto, ingeniero o afines	1,30%			
								Asistente de servicios administrativos	1,30%			
								Director general	1,30%			
								Auxiliar contable y administrativo	1,30%			
								Coordinador o supervisor de producción	1,30%			
								Director de informática	1,30%			
								Conductor y operarios	1,30%			
								Técnicos en programación	1,30%			
								Vendedores de quioscos	1,30%			

Al analizar los resultados sociodemográficos encontrados se destaca que, en primer lugar, el área más grande es la Administrativa con 89 personas, seguido de Tienda A Tienda (73); Planta Ingeniería y Manufactura (69); Tronex Industrial (27); Grandes Formatos (20); y Soluciones Logísticas Tronex (11). Sin embargo, en cuanto al número de personas que contestaron la encuesta BRP la distribución y orden de los resultados cambian, donde la unidad con mayor respuesta fue la Administrativa (88%) seguida de Grandes Formatos (65%); Tienda A Tienda (49%); Planta Ingeniería y Manufactura (46%) y Tronex Industrial (37%).

En segundo lugar, se destaca que en la distribución de género de todas las áreas de la empresa hay una presencia importante de hombres con relación a las mujeres, a excepción del departamento de Tronex Industrial donde la repartición es equitativa.

En tercer lugar, la edad promedio de los empleados de Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín se encuentra entre 30 y 40 años, donde la unidad con la población más adulta es Planta, Ingeniería y Manufactura (edad promedio de 39 años) y la más joven es Grandes Formatos (edad promedio de 31 años).

En cuarto lugar, al analizar la escolaridad de la población se encuentra que el nivel que predomina es el de Bachillerato Completo, sin embargo, en áreas más especializadas como Tronex Industrial y Grandes Formatos predominan los niveles de Profesional Completo y Postgrado Completo respectivamente. Adicionalmente, y dada la gran cantidad de operarios y técnicos con los que cuenta Tronex S.A.S se encuentra que también hay una presencia importante de empleados con estudios de tecnología (Técnico Completo).

En quinto lugar, se resalta que la población es en su mayoría soltera, seguido de personas casadas. Sin embargo, para el área de Planta, Ingeniería y Manufactura predominan los empleados casados.

En sexto lugar, al observar la distribución de cargos por cada unidad se encuentra que estos varían de manera importante debido a que cada departamento cuenta con unas funciones y labores diferentes que le llevan a tener una composición de ocupaciones propias a sus necesidades. En el área de Tienda A Tienda predominan los cargos relacionados con ventas y con actividades operativas; en Grandes Formatos los cargos comerciales; en Tronex Industrial los cargos de coordinación y dirección; en Planta, Ingeniería y Manufactura las actividades operativas y de producción y en el área Administrativa predominan los cargos de dirección, coordinación y direccionamiento de determinados procesos y actividades de la compañía.

En séptimo lugar, las ocupaciones y sub-ocupaciones de cada área, al igual que la distribución de los cargos, permiten ver los tipos de actividades que se realizan en cada departamento de acuerdo con los procesos que se gestionan y desarrollan en cada una. Se destaca que Tienda A Tienda y Grandes Formatos son actividades comerciales y de ventas; el área de Planta, Ingeniería y Manufactura desarrolla actividades de producción y de tipo operativo¹¹, el área de Tronex Industrial desarrolla y ejecuta actividades concernientes a la planeación de procesos, investigación y actividades científicas y de desarrollo; y finalmente el área Administrativa, como su nombre lo indica, son actividades de tipo administrativo y de dirección.

¹¹ Aunque para el área de Soluciones Logísticas Tronex no se tiene información sociodemográfica, ésta se puede clasificar también como un departamento que realiza actividades operativas.

5.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Los siguientes son los criterios de inclusión de la muestra para la aplicación de la BRP:

- Pertenecer a la sede de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín.
- Tener un contrato de vinculación directa con la empresa Tronex S.A.S
- Firmar el consentimiento informado que indica la voluntariedad para participar en la investigación.

Los siguientes son los criterios de inclusión de la muestra para la aplicación de la EAE-G:

- Pertenecer a la sede de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín.
- Tener un contrato de vinculación directa con la empresa Tronex S.A.S
- Pertenecer al área de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín que, en comparación con los demás departamentos de la empresa de esta misma ciudad, obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* o *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual

5.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

En cuanto a los criterios de exclusión se destacan los siguientes puntos para el caso de la aplicación de la BRP:

- Pertenecer a sedes de Tronex S.A.S ubicadas en otras ciudades del país diferentes a Medellín.
 - No tener un contrato de vinculación laboral con Tronex S.A.S
 - No firmar el consentimiento informado que debe de llevar la investigación.
 - No participar voluntariamente de la investigación.
- Por su parte, para la aplicación de la batería EAE-G los criterios de exclusión son:
- Pertenecer a sedes de Tronex S.A.S ubicadas en otras ciudades del país diferentes a Medellín.
 - No tener un contrato de vinculación laboral con Tronex S.A.S
 - Pertenecer a un área de Tronex S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín que, en comparación con los demás departamentos de la empresa de esta misma ciudad, no obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles alto o muy alto entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual

5.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El diseño de los instrumentos que permiten la evaluación de los factores de riesgo psicosociales surgió a partir de la Resolución 2646 del 2008 dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la cual se regulan las responsabilidades que tienen las empresas en Colombia de prevenir, diagnosticar, intervenir y controlar los factores de riesgo psicosociales

laborales (Ministerio de la Protección Social, 2008). En la actualidad existen dos instrumentos con los que cuentan las empresas colombianas para cumplir con la regulación establecida y para poder identificar los factores de riesgo psicosocial: la batería diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la BRP que es utilizada por la ARL Suramericana y que fue diseñada y construida por Sebastián Segura. A continuación se hará una explicación de las características técnicas y de construcción de cada una.

5.5.1. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social

Batería que surgió en el año 2010 producto de un proyecto dirigido por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana, cuyos instrumentos fueron diseñados por un grupo de psicólogos experimentados en el campo de la evaluación de factores de riesgo psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El proceso de construcción constó de varias etapas. En una primera etapa se definieron e identificaron las variables que debían ser evaluadas, para lo cual se realizó una revisión profunda de la literatura científica y técnica que existía en el momento en torno a la identificación de los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones (Ministerio de la Protección Social, 2010). En esta revisión se incluyeron bases de datos (OVID, EbscoHost, ProQuest, BVS y WilsonWeb), publicaciones electrónicas, legislación vigente en Colombia (Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social), herramientas similares ya existentes a nivel nacional e internacional y trabajos realizados por diversas entidades y organismos nacionales e internacionales, tales como: la OIT, la Organización Mundial Panamericana de la Salud, la

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos y el Fondo de Riesgos Profesionales de Colombia (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En una segunda etapa, las variables que fueron definidas en la primera etapa para hacer parte de los instrumentos que conformarían la batería se validaron a través de entrevistas cognitivas que fueron implementadas en una prueba piloto (Ministerio de la Protección Social, 2010). En una tercera etapa, se validaron y normalizaron los cuestionarios a través de la aplicación de éstos a una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia¹². Es importante destacar que todas las personas que hicieron parte del equipo de trabajo encargado de la e aplicación de los cuestionarios estaban certificadas en investigación ética y realizaron el curso “Protecting Human Research Participants” del Instituto Nacional de Salud de Estados Unidos. Lo anterior con el objetivo de que el equipo de trabajo (conformado por examinadores y coordinadores) de construcción y aplicación de la batería tuvieran claros los principios básicos de la investigación con seres humanos (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Luego de todo este proceso de construcción de los instrumentos que hacen parte de la batería, se definieron las siguientes herramientas: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, guía para el análisis psicosocial de

¹² Fue una muestra de 2.360 trabajadores seleccionados aleatoriamente entre un universo de 6.796.459 de personas (Octubre 2009), de los cuales 1.576 respondieron los cuestionarios (Ministerio de la Protección Social, 2010).

puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas, guía para grupos focales y un cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010). Se destaca también que los instrumentos de esta batería fueron diseñados y contruidos de tal manera que al momento de cualquier evaluación integral de los factores de riesgo pueden ser utilizados de forma independiente o conjunta (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En cuanto al alcance de la batería, se destaca que éste fue definido de manera que la prueba permite evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante los instrumentos diseñados (tres cuestionarios que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa y tres instrumentos cualitativos que tienen una interpretación cuali-cuantitativa), los cuales facilitan la identificación del grado de riesgo (sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto) y la recolección de la información socio-demográfica y ocupacional de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010). En adición a lo anterior, y dándole un alcance mayor a la batería, los autores construyeron dos instrumentos adicionales como: un cuestionario para la evaluación del estrés y un aplicativo básico para la captura de datos que permite obtener información cuantitativa a partir de las respuestas cualitativas de los cuestionarios (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Para la aplicación de la batería existen tres condiciones básicas que se deben cumplir y que consisten básicamente en: idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos, reserva de la información y consentimiento informado e integridad de los instrumentos aplicados (Ministerio de la Protección Social, 2010). Lo anterior quiere decir entonces que la prueba debe ser aplicada por un experto de acuerdo con la definición que da la Resolución 2646 del 2008, cualquier instrumento que se vaya a utilizar de esta batería debe realizarse con el consentimiento

informado (y firmado) de los trabajadores que vayan a hacer parte de la prueba, los instrumentos no pueden ser modificados o alterados para suplir cualquier otra variable que se desee medir o de lo contrario perderán total validez. Adicionalmente, cualquiera que sea el uso de la información recopilada, éste se le debe informar a quienes hayan participado en la prueba y deberán igualmente dar su consentimiento firmado (Ministerio de la Protección Social, 2010).

5.5.2. Batería Riesgo Psicosocial utilizada por la ARL Suramericana y desarrollada por Sebastian segura: *Instrumento utilizado en el proyecto*

Luego de la publicación de la Resolución 2646 del 2008 por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, se dio una coyuntura en el país en la cual no existían los suficientes instrumentos validados para cubrir las exigencias legales planteadas en la resolución. Lo anterior se debe que solamente existía en aquel momento la batería de instrumentos que el mismo Ministerio de Protección Social diseñó conjuntamente con la Universidad Javeriana en el año 2010, la cual tenía altos requerimientos de planeación, evaluación y calificación que dificultaban en gran medida su aplicación (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Teniendo en cuenta lo anterior, esta batería surge como una herramienta construida bajo la filosofía más simple y sencilla posible que pretende ofrecer a las empresas colombianas la posibilidad de valorar las diferentes variables que deben ser medidas y analizadas a la hora de evaluar los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la Resolución 2646 del 2008 (Ministerio de Salud y Protección Social): características sociodemográficas, ocupacionales de riesgo intralaboral, ocupacionales de riesgo extralaboral, características de personalidad, afrontamiento

y condiciones de salud y la satisfacción laboral de los empleados (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

El proceso de construcción de la batería estuvo enmarcado siempre bajo la referencia y requerimientos planteados en la normatividad del Ministerio de Salud y Protección Social (Resolución 2646 del 2008), más específicamente los artículos 6, 7, 8 y 9 del capítulo II, los cuales plantean en detalle las variables que deben ser analizadas (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Las variables propias de esta batería serán descritas y analizadas con mayor detalle en la siguiente sección de este trabajo.

A pesar de que la regulación plantea una serie de condiciones de salud que se pueden ver vulneradas por la presencia de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones (condición osteomuscular, cardiovascular, respiratoria, gastrointestinal, mental, del sistema nervioso central, dermatológica, endocrina, genitourinaria e inmunológica) esta batería solo tiene en cuenta cuatro indicadores de afecciones de salud porque la determinación de dichas condiciones a partir de cuestionarios y formatos es bastante compleja (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Sin embargo, sus autores reconocen que la batería no tiene este alcance y por tanto se requiere de una evaluación juiciosa por parte de un profesional de la salud para determinar los diferentes sistemas orgánicos y condiciones de salud que puedan estar en riesgo entre los empleados (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). En adición a lo anterior, la batería tampoco evalúa condiciones que son sugeridas por la resolución en torno a la enfermedad profesional, morbilidad y mortalidad por accidente, enfermedad común, días de incapacidad, ausentismo, rotación y rendimiento laboral (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Lo anterior se debe a que los autores consideran que, teniendo en

cuenta que la batería diseñada realiza valoraciones retrospectivas, la evaluación de estas variables no es pertinente ni correcto realizarla de esta manera (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

El proceso de construcción de los instrumentos de la batería tenía entonces como premisa tratar de cumplir con varios puntos: que la prueba pudiera ser aplicada por medios físicos (papel) o electrónicos, que tuviera un proceso de planeación, aplicación y calificación relativamente sencillo; que evaluara de manera válida y confiable las principales variables establecidas en la normatividad; que la prueba estuviera basada en un modelo teórico respaldado por revistas nacionales e internacionales sobre el tema; que la prueba fuera validada con una muestra de empleados de empresas colombianas y que se facilitara la realización de comparaciones con muestras de trabajadores de otros países (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

En este orden de ideas, los autores tomaron como referencia las siguientes pruebas para la construcción de los instrumentos y herramientas de la batería: Cuestionario del contenido el trabajo JCQ (Karasek), Cuestionario de desequilibrio de esfuerzo recompensa ERI (Siegrist), Cuestionario de Salud SF-36 (Ware), Escala de satisfacción laboral de Whiteball (Marmot), Cuestionario de personalidad PENL (Eysenck), la Escala de Estrategias de Coping Modificada (Chorot y Sandin) y la escala para medir síntomas de estrés del cuestionario para la medición de los factores de riesgo psicosociales (Bocanument), la cual, a pesar de no cumplir con los criterios definidos por los autores, permite evaluar las propiedades psicométricas de la escala para medir síntomas de estrés; además es de alto uso en Colombia (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

En comparación con la batería del Ministerio de Salud y Protección Social es importante destacar que ésta fue diseñada de tal manera que el profesional de la salud que la esté aplicando pueda añadir otro tipo de variables (adicionales a las incluidas en la prueba desde su construcción original) que le permitan medir otros factores a través de los cuales se pueda también identificar la presencia de riesgo psicosocial y condiciones deterioradas de salud en los trabajadores de una determinada empresa (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

La batería fue puesta a prueba a una muestra aleatoria y proporcional a la distribución del universo de trabajadores afiliados al Sistema de Seguridad Social Colombiano¹³ de acuerdo con el sector económico y región del país en el momento en el que se estaba desarrollando la construcción de este instrumento (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). La muestra final estuvo compuesta por 2.834 trabajadores. En este proceso de testeo y aplicación experimental de la batería a diferentes personas, se indagó por la claridad y coherencia de las preguntas, dudas, sugerencias, comentarios y dificultades para el diligenciamiento de la prueba (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). El resultado final se resume en la realización, por parte de los autores, de una serie de cambios y ajustes en torno a la redacción del consentimiento informado, instrucciones, ítems y opciones de respuesta (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Uno de los cambios más relevantes en este proceso fue la reducción al máximo posible de los ítems y variables a evaluar buscando mantener la calidad técnica necesaria para cumplir con lo estipulado en la Resolución 2646 del 2008 (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

¹³ A Abril 1 de 2013 habían 6.393.414 trabajadores distribuidos en diferentes regiones y sectores económicos del país.

Posteriormente la validez y confiabilidad de la batería fue puesta a prueba a través de modelos de Alpha de Cronbach y de la información cualitativa recolectada (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). En primera instancia, la confiabilidad se determinó calculando el alfa de cronbach de cada variable y se dejaron solo aquellas que tuvieran un valor inferior a 0.6 o superior a 0.9. Por su parte la validez se calculó mediante un análisis factorial por prueba y grupos de variables y se conservaron aquellos que presentaron un peso factorial mínimo de 0.3 (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). El total de elementos eliminados de la batería fueron: 3 variables 88 ítems; sin embargo la versión final de la batería final quedó constituida por elementos, instrucciones, ítems y variables que poseen niveles óptimos de confiabilidad y que se agrupan de manera correcta (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

Siguiendo con los procesos de peritaje del instrumento que se estaba diseñando y construyendo en aquel momento, la validez predictiva, discriminativa y concurrente de la batería se testeó bajo diferentes metodologías (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). En cuanto a la validación predictiva se realizó un proceso de análisis en el que se calcularon correlaciones y se aplicó la metodología de regresiones lineales para evaluar la capacidad de las variables de relacionarse entre sí de acuerdo con lo que la teoría y la evidencia empírica han mostrado (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). El resultado indicó que todas las variables laborales de riesgo psicosocial se relacionaron de manera significativa y en la dirección esperada con las variables indicadoras de salud y bienestar (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Por su parte, la validez discriminativa se realizó mediante un análisis de varianza (ANOVA) a través del cual se pudo establecer si existía

la discriminación esperada entre los factores de riesgo en torno a las ocupaciones y los sectores económicos. El resultado de esta validación indicó que la batería puede ofrecer la diferenciación esperada que permite segregar los niveles de riesgo (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Finalmente, la validez concurrente se llevó a cabo mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, con el cual se trató de comprobar si existía una correlación alta y positiva entre las variables que miden conceptos que teóricamente son cercanos. El resultado mostró que existen los niveles adecuados de asociación entre las variables de la batería; además de que dichas relaciones se dan en la dirección esperada (y acorde con la teoría) (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

Un punto importante en torno al diseño de la batería tiene que ver con las recomendaciones, indicaciones y condiciones que se deben cumplir, según los autores, al momento de la aplicación y de la realización del cálculo e interpretación de los resultados tanto a nivel de individuos como de las empresas (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Estas premisas se describen a continuación:

- La calificación de las pruebas la debe realizar profesionales autorizados y capacitados para tal fin.
- La calificación se debe realizar con la puntuación directa, percentil y con la respectiva interpretación cualitativa
- Los percentiles se interpretan como la posición que obtiene un sujeto o grupo de sujetos respecto al grupo de referencia¹⁴.

¹⁴ Si el percentil es igual a 75, esto equivale a decir que su puntuación sobre esa determinada variable está ubicada en el mismo punto donde puntuó el 75% de las personas del grupo de referencia.

- Son 5 las categorías que hacen parte de la valoración cualitativa de las puntuaciones: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto. En torno a este punto es importante destacar que los autores de la batería establecen que las variables y factores de riesgo que deben ser intervenidos corresponden a aquellos que hayan obtenido una calificación superior a Medio, donde la mayor prioridad la da un resultado equivalente a Muy Alto y la menor un resultado equivalente a Medio¹⁵.
- Determinar, de acuerdo con la variable que se esté analizando, si lo deseable son puntuaciones en percentiles bajos, medios o altos.
- Los resultados del instrumento no se deben interpretar como diagnóstico cuando se estén tratando los resultados bajo la perspectiva de puntuaciones individuales. El posible diagnóstico debe ir acompañado de la valoración de un profesional calificado y de otros procedimientos y análisis.
- Los autores no autorizan el uso de la batería para realizar despidos, evaluaciones de desempeño, definición de compensaciones variables o cualquier otro fin diferente al de mejorar las condiciones laborales de la empresa donde se está aplicando la batería.
- Los resultados de puntuaciones individuales solo pueden consultarse bajo el consentimiento del evaluado y la custodia de un médico o psicólogo.
- Se recomienda tomar como unidad de análisis, para agrupar resultados de varios sujetos, la ocupación o cargo.
- Las variables Tensión Laboral, Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa e Inseguridad Laboral son señaladas por los autores de la batería como las más sensibles y útiles a la

¹⁵ Para el caso de este trabajo de investigación, al momento de comparar los resultados entre las diferentes áreas de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín, se trabajará con aquella área que haya obtenido la mayor cantidad de variables o factores en calificaciones *Alta* o *Muy Alta*; sin embargo, siguiendo los planteamientos de los autores de la BRP, se le dará prioridad a aquella área que haya obtenido la mayor cantidad de calificaciones *Muy Alta* por ser el parámetro que define la focalización de la aplicación de una determinada intervención dentro de la empresa.

hora de detectar población en riesgo y las más relevantes para el diseño de una intervención.

Adicionalmente, los autores señalan que al momento de la aplicación de la batería también se deben tener en cuenta varias situaciones que requieren que el psicólogo encargado del proceso garantice que los evaluados comprendan en su totalidad el objetivo de la prueba, el consentimiento informado y la decisión voluntaria de participar (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). Estas situaciones hacen referencia a las capacidades de lectura y escritura de los evaluados, el conocimiento y dominio de computadores e igualmente a la facilidad que tenga la empresa de proveer ordenadores¹⁶ (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014).

De esta manera entonces, la BRP diseñada por Sebastián Segura y que hoy es usada por la ARL Suramericana para sus evaluaciones de la presencia de factores de riesgo psicosocial en las empresas colombianas, se ha convertido en una herramienta de gran uso y aplicabilidad a nivel nacional. Lo anterior se debe básicamente a que es una batería estandarizada que permite la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales de acuerdo con lo planteado en la Resolución 2646 del 2008 dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Por todo lo expuesto anteriormente y por los adecuados niveles de confiabilidad, validez de construcción, validez predictiva, validez discriminatoria y validez concurrente es que esta BRP se

¹⁶ Para mayor detalle sobre las diferentes situaciones que se pueden presentar y los diferentes condicionantes que debe tener el psicólogo para la debida aplicación de la batería ver la sección “10. Métodos de evaluación” de la Ficha Técnica de la Batera Riesgo Psicosocial (BRP) desarrollada por Ortiz, Segura, Moreno y Machado (2014).

convierte en la principal herramienta utilizada en este proyecto para identificar y evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial en los empleados de Tronex S.A.S

En cuanto al reporte de los resultados de la aplicación es importante destacar que éstos son entregados por la ARL Suramericana, quien se encarga de (mediante un software denominado PraxOne) resumir, tabular y organizar toda la información de las encuestas aplicadas para poder realizar los análisis respectivos de una manera más simple y práctica. Dado que los resultados son entregados de manera discriminada por varios criterios (área, ciudad, gerencia, procesos, entre otros), uno de los criterios que el software tiene parametrizado a la hora de entregar los resultados consiste en solo reportar los resultados para aquella área cuya población de encuestados sea superior a 10 empleados.

Finalmente, en cuanto a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se aclara que ésta será llevada a cabo por las estudiantes en formación Deisy Mora Acevedo y Manuela García Orrego, quienes serán las encargadas de sensibilizar a los trabajadores de la empresa para que participen de manera activa en el diligenciamiento de la prueba, bien sea de manera virtual (se envía vía email para acceder al link de la plataforma para que accedan a la encuesta) o física (formatos de la encuesta en papel). Las estudiantes en formación igualmente deberán acompañar a los empleados en la ejecución de la encuesta y la recolección de las mismas, para luego proceder al registro de la información en el sistema PraxOne¹⁷, el cual arrojará los resultados debidamente tabulados y graficados. Luego de tener estos resultados se realiza una reunión de socialización de

¹⁷ Sistema de información integrado para la gestión del talento humano, la salud y seguridad en el trabajo. Diseñado por la empresa Prax S.A.S, la cual se dedica a la construcción de soluciones conceptuales, metodológicas y tecnológicas para resolver las necesidades que tengan las empresas en torno a temas de gestión humana, salud y seguridad en el trabajo.

los mismos con los asesores de la ARL de Tronex S.A.S (ARL Suramericana), el psicólogo creador de la batería utilizada (Sebastián Segura), el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPAST) de Tronex S.A.S, las estudiantes en formación (Deisy Mora Acevedo y Manuela García Orrego), el Gerente de Gestión Administrativa y la Gerente de Gestión Humana.

5.5.3. Escala de Apreciación del Estrés (EAE-G): *Instrumento para la evaluación del estrés laboral utilizado en el proyecto.*

La Escala de Apreciación del Estrés (EAE) es una batería de Escalas sobre el Estrés desarrollada por J.L. Fernández Seara y N. Mielgo Robles en el año 1992 en Madrid (España), cuyos objetivos se resumen en: i) determinar la cantidad de acontecimientos estresantes que están presentes en la vida del sujeto; ii) apreciar la intensidad con la que cada persona vive o ha vivido dichos hechos estresantes y iii) comprobar si estos acontecimientos aún están afectando la vida del individuo (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

Los autores se basaron en los modelos teóricos planteados por Holmes y Rahe (1967) y por Lazarus (1966), quienes en sus trabajos investigativos han aportado las suficientes directrices teóricas necesarias para la construcción de esta escala de estrés laboral. Lazarus, plantea que el estudio del estrés es fundamental en diferentes contextos de la vida humana: en el socio laboral, en la conducción, en la vejez y a lo largo de todo el ciclo vital. Adicionalmente, define que los diferentes factores o acontecimientos estresantes (que generan estrés) se refieren a estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, factores y cualquier tipo de acontecimiento que atente contra la vida, la salud física y la salud psíquica de cualquier persona. De esta manera, desde la teoría se

ha planteado que el estrés no es más que el resultado que se da de la relación que se existe entre el sujeto y su entorno (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

Partiendo entonces de lo anterior, los autores de esta batería encuentran la necesidad de construir una herramienta que permita medir y evaluar las condiciones de estrés de las personas, quienes están inmersas en una gran variedad de actividades, vivencias, experiencias y situaciones que pueden producir estrés, ansiedad, nerviosismo, tensión y otros síntomas. Sin embargo, es muy importante aclarar que no todos los factores que producen estrés están presentes en la vida de los individuos y no todos tienen el mismo efecto. La manifestación del estrés en los individuos no es homogénea ni generalizable, por el contrario ésta se da de manera diferenciada dependiendo de la reacción y capacidad de afrontamiento que tenga el individuo de los factores estresantes a los que se enfrente. Desde el punto de vista cognitivo, el ser humano se valora a sí mismo y valora también los acontecimientos estresantes y en esta medida la respuesta que éste tenga frente a dichos acontecimientos es la apropiada en la medida que posea la estrategia de afrontamiento adecuada, que puede ser: cognitiva, afectiva o social. De esta manera entonces, aunque para el afrontamiento y la vivencia del estrés es fundamental el planteamiento cognitivo, también lo es el afectivo-emocional (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

La batería de pruebas sobre el estrés EAE consta de cuatro escalas independientes, las cuales están constituidas por:

- Escala General de Estrés (EAE-G): Esta escala tiene como objetivo principal evaluar la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto. Como variable de control tiene la edad y el sexo y consta de 53

elementos distribuidos en cuatro grandes temáticas: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

- Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A): Va dirigida a personas mayores, donde se evalúa el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental. Consta de 51 ítems agrupados en 3 áreas: salud y estado físico y psíquico, vida psicológica (afectiva emocional), vida social y económica (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).
- Escala de Estrés Socio laboral (EAE-S): esta escala tiene como objetivo evaluar el estrés en el ámbito laboral. La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del trabajo con el sujeto (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).
- Escala en la Conducción (EAE-C): Tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles. Consta de 35 enunciados, los cuales se han distribuido en categorías como: relación con factores externos, relación con uno mismo y relación con otros conductores (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

Adicionalmente, la batería incluye tres categorías o parámetros de medida:

- i. Presencia o No Presencia de los distintos factores generadores de estrés.

- ii. Valoración de la intensidad con la que estos factores han afectado a la persona.
- iii. Determinación de la afectación de dichos factores tanto en la actualidad como en el pasado de la persona.

En cuanto a las especificaciones técnicas, no sobra mencionar que el tiempo de duración de la aplicación de la prueba es de 20 a 30 minutos y que el público objetivo incluye a personas adultas entre 18 y 85 años (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

Teniendo en cuenta lo anterior y al analizar las variables que se miden en cada una de las escalas se encontró que la Escala G tiene mayor correlación con la BRP, debido a que mide factores individuales, intralaborales y extralaborales de las personas. Por otro lado, esta escala abarca el tipo de población con la cual se va a trabajar en esta investigación, mientras que las otras (EAE-S, EAE-C y EAE-A) se concentran en estudiar poblaciones cuya ocupación principal sea la conducción de vehículos o que sean de edad avanzada (personas de la tercera edad), características que no corresponden al tipo de población que se encuentra entre los empleados de Tronex S.A.S. De esta manera la escala de estrés laboral EAE-G es la más apropiada para el objetivo planteado de identificar la presencia de estrés en la población y las posibles situaciones que lo están causando.

La escala de estrés laboral EAE – G consiste en una serie de acontecimientos que el encuestado debe indicar si han estado o están presentes en su vida, los cuales están relacionados con sucesos importantes como situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, entre otros. Para realizar dicha identificación la persona deberá seleccionar la opción “SI” de la hoja de respuestas en el caso en el que uno de esos sucesos se haya producido o se esté produciendo en la actualidad en su vida; de lo contrario la persona

La forma de determinar los niveles de estrés de cada uno de los evaluados se realiza mediante el cálculo de la puntuación¹⁸ del *centil* y de acuerdo con los siguientes rangos es que se determina la presencia de estrés:

Nivel de Estrés Laboral	Puntuación del Centil
Muy Bajo	Centil \leq 25.5
Bajo	25.5 < Centil \leq 42.1
Medio	42.1 < Centil \leq 73.3
Alto	73.3 < Centil \leq 90
Muy Alto	Centil > 90

5.6. VARIABLES DE ANÁLISIS

La batería BRP utilizada por la ARL Suramericana, que es la batería utilizada en este proyecto, está conformada 69 variables que se evalúan mediante 275 preguntas¹⁹ (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014):

- Nombre completo de la persona.
- Documento de identificación.
- Sexo.
- Edad.

¹⁸ Los autores de la escala EAE-G construyeron los baremos en puntuaciones centiles para cada una de las escalas de la prueba: G, A, S y C.

¹⁹ El listado de las variables y las definiciones de cada una se obtuvieron de la Ficha Técnica de la Batería Riesgo Psicosocial (BRP) elaborada por Ortiz, Segura, Moreno & Machado el 29 de Enero de 2014.

- Escolaridad: Nivel alcanzado de estudios de acuerdo con la estructura educativa de Colombia.
- Estado civil: Condición civil del trabajador.
- Personas a cargo: Cantidad de personas que dependen económicamente del trabajador.
- Lugar de residencia: Ciudad/Municipio donde reside el evaluado.
- Medio de transporte: Mecanismo de transporte utilizado por el evaluado para desplazarse al trabajo.
- Estrato: Clasificación socioeconómica de la vivienda del evaluado.
- Tipo de vivienda: Condición de propiedad de la vivienda donde reside el evaluado.
- Características de la vivienda: Condiciones de seguridad y salubridad de la vivienda donde reside el trabajador.
- Acceso a servicios de salud: Presencia o ausencia de barreras físicas o económicas que puede enfrentar el trabajador para usar los servicios de salud.
- Estado de salud: Condiciones de salud del evaluado.
- Redes de apoyo social: Apoyo social con el que cuenta el trabajador para facilitarle la solución a los conflictos y/o reducción del estrés causado por éstos.
- Ocupación: Tipo de actividad laboral que realiza el trabajador (denominación internacional de ocupaciones utilizada por el DANE).
- Sub-ocupación: Sub-tipo de actividades que desempeña el evaluado dentro de la empresa.
- Área de trabajo: Área organizacional en la cual labora el trabajador.
- Cargo: Nombre del conjunto de actividades que desempeña el evaluado dentro de la organización.

- Modalidad de pago: Forma de la retribución económica que recibe el evaluado producto de las actividades que realiza.
- Modalidad de contratación: Forma de contratación del trabajador.
- Beneficios organizacionales: Beneficios que da la empresa con relación a la vivienda, educación, recreación y deportes.
- Antigüedad en el cargo: Cantidad de años transcurridos desde que el trabajador inicio las labores del cargo actual hasta la fecha.
- Antigüedad en la empresa: Cantidad de años transcurridos desde que el trabajador fue contratado por la empresa hasta la fecha.
- Lugar de trabajo: Municipio donde labora el trabajador.
- Horas de trabajo: Cantidad de horas que el trabajador labora en un día.
- Doble trabajo: Cantidad de trabajos que tiene el evaluado.
- Apoyo del jefe supervisor: Nivel de apoyo que percibe el trabajador de su jefe o supervisor.
- Apoyo de compañeros: Nivel de apoyo que percibe el trabajador por parte de sus compañeros.
- Tiempo de desplazamiento: Cantidad de tiempo que invierte el trabajador para desplazarse a su lugar de trabajo y la facilidad que tiene para hacerlo.
- Tensión laboral: Percepción que tiene el trabajador del balance que existe entre las demandas que le exige su trabajo y el control que tiene para responder a éstas.
- Desequilibrio esfuerzo – recompensa: Nivel de balance que existe entre los esfuerzos que hace el trabajador y las recompensas que recibe por éstos.

- Inseguridad laboral: Percepción que tiene el trabajador sobre qué tan estable y seguro es su trabajo
- Demanda global: Nivel de demanda que implica para el trabajador la realización de actividades asignadas por la empresa.
- Demandas psicológicas del trabajo: Exigencias psicológicas que requiere afrontar un trabajador para cumplir con las tareas que le son asignadas.
- Demandas físicas: Esfuerzos físicos en términos de postura corporal, fuerza, movimiento o traslado de cargas que debe hacer el trabajador para desempeñar sus funciones.
- Esfuerzo extrínseco: Esfuerzo que implica la realización de las actividades que le son asignadas al trabajador.
- Exigencias de responsabilidad del cargo: Nivel de exigencia que le implica al trabajador cumplir con las responsabilidades propias de su cargo.
- Demandas emocionales: Esfuerzos que debe de realizar un trabajador para expresar emociones que no siente o suprimir que está sintiendo.
- Demanda medio ambiental: Nivel de exigencia medioambientales a las cuales está expuesto un trabajador para poder hacer las actividades que le son asignadas.
- Jornada de trabajo: Condiciones de duración, recuperación y variabilidad de la jornada de trabajo.
- Control global: Nivel de control global que tienen los trabajadores sobre su trabajo.
Evalúa, en términos generales, la percepción que tiene el trabajador sobre que tanto son aprovechadas sus habilidades, el margen de decisión que tiene para hacer su trabajo, la forma en que se gestionan los cambios y la claridad sobre las actividades que debe desempeñar.

- Participación y manejo de cambio: Nivel en que la organización facilita a sus trabajadores la adaptación y participación en procesos de cambio organizacional.
- Capacitación: Conjunto de acciones que realiza la organización para facilitarle a los trabajadores la adquisición del conocimiento que requieren para hacer su trabajo.
- Claridad del rol: Claridad que tiene el trabajador frente a las responsabilidades, actividades y alcance del trabajo que debe desempeñar en la empresa y su impacto en el negocio.
- Control JCQ: Esta variable hace referencia al nivel de control percibido por el trabajador, está dada por las variables Uso de habilidades y Toma de decisiones.
- Apoyo social global: Nivel en el que el trabajador percibe que sus compañeros, jefes o supervisores le apoyan.
- Retroalimentación del desempeño: Momento, oportunidad y forma por la cual se retroalimentan las acciones que realiza el trabajador en la empresa.
- Apoyo social JCQ: Esta variable hace referencia al nivel de apoyo social percibido por el trabajador, está dada por las variables Apoyo del Jefe o supervisor y Apoyo de los compañeros.
- Recompensa: Nivel en el que el trabajador percibe que es recompensado por el trabajo que realiza en la organización.
- Esfuerzo intrínseco: Esfuerzos autoimpuestos por el mismo trabajador para desempeñar las actividades que le son asignadas en el trabajo.
- Neuroticismo: El rasgo neuroticismo caracteriza a las personas que manifiestan ansiedad, depresión, sentimientos de culpa, baja autoestima, timidez, tristeza, temor, nerviosismo e inquietud. Se resalta también que la principal característica de una persona con alto

puntaje es una constante preocupación, con fuerte inestabilidad emocional. Cierta despreocupación en relación a los otros y soledad; además de una tendencia a la crueldad, a la poca sensibilidad, activación autonómica, perturbación, agitación ante las experiencias estresantes, menor bienestar psicológico, más quejas somáticas, ansiedad, rabia, tristeza, disgusto, inconformidad e insatisfacción.

- Negación: Esta estrategia describe la ausencia de aceptación del problema y su evitación por distorsión o desfiguración del mismo en el momento de su valoración.
- Reacción agresiva: Esta estrategia hace referencia a la expresión impulsiva de la emoción de la ira dirigida hacia sí mismo, hacia los demás o hacia los objetos, la cual puede disminuir la carga emocional que presenta la persona en un momento determinado.
- Reevaluación positiva: A través de esta estrategia se busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema. Es una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación.
- Búsqueda de apoyo social: Esta estrategia se refiere al apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrada en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés.
- Búsqueda de apoyo profesional: Esta estrategia se describe como el empleo de recursos profesionales para tener mayor información sobre el problema y sobre las alternativas para enfrentarlo. Se considera como un tipo de apoyo social.
- Religión: El rezo y la oración se consideran como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo. La creencia en un Dios paternalista permite la

evaluación de su intervención por parte del individuo en prácticamente todas las situaciones estresantes, puede influir sobre la actividad de afrontamiento, tanto en dirección como en intensidad.

- **Espera:** Esta estrategia se define como una estrategia cognitivo comportamental dado que se procede acorde con la creencia de que la situación se resolverá por si sola al pasar el tiempo. El componente se caracteriza por considerar que los problemas se solucionan positivamente con el tiempo, hace referencia a una espera pasiva que contempla una expectativa positiva de la situación del problema.
- **Solución de problemas:** Esta estrategia puede describirse como la secuencia de acciones orientadas a solucionar el problema, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo.
- **Evitación emocional:** Esta estrategia se refiere a la movilización de recursos enfocados a ocultar o inhibir las propias emociones. El objetivo de esta estrategia es evitar las reacciones emocionales valoradas por el individuo como negativas por la carga emocional o por las consecuencias o por las creencias de una desaprobación social si se expresa. Algunos autores se refieren a esta estrategia como control emocional, refiriéndose a la movilización de recursos enfocados a regular y ocultar los propios sentimientos.
- **Evitación cognitiva:** Esta estrategia se define como la neutralización de los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad. Se evita pensar en el problema proporcionando otros pensamientos o realizando otras actividades.

- **Autonomía:** Esta estrategia hace referencia a la tendencia a responder ante el problema buscando de manera independiente las soluciones sin contar con el apoyo de otras personas tales como amigos, familiares o profesionales.
- **Reacciones ante el estrés:** Síntomas cognitivos, conductuales y somáticos que suelen percibirse cuando las personas han estado expuestas por tiempo prolongado a situaciones estresantes.
- **Salud general:** Es la valoración personal de la salud, incluye la salud actual, las perspectivas de salud en el futuro y la resistencia a enfermar.
- **Salud mental:** Aunque no exista una definición aprobada por la OMS sobre la salud mental, la definición más aceptada por la comunidad científica es la que propone que la salud mental es el estado de equilibrio entre una persona y su entorno sociocultural, lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.
- **Vitalidad:** Esta variable se define como la energía y dinamismo. La vitalidad significa el extremo “bueno” de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la “alegría” de vivir y como tal se debe considerar como un bien en sí mismo. Esta variable ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (*burn out*).
- **Satisfacción laboral:** Nivel en que las expectativas, deseos y capacidades de los trabajadores están en confluencia con las tareas que ejecutan.

La Escala General de Estrés utilizada consta de 53 elementos distribuidos en cuatro grandes temáticas:

- Salud
- Relaciones Humanas
- Estilo de vida
- Asuntos laborales y económicos.

5.7. FUENTES DE INFORMACIÓN

5.7.1. FUENTES PRIMARIAS

Para la presente investigación fue de suma importancia contar con el apoyo del personal de la empresa Tronex S.A.S tanto en el momento de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial utilizada por la ARL Suramericana como en el de la aplicación de la encuesta de estrés laboral, ya que gracias a su colaboración y compromiso fue posible recolectar la información necesaria.

5.7.2. FUENTES SECUNDARIAS

En esta investigación se tuvieron en cuenta otros recursos que sirvieron para la recolección de la información teórica necesaria. Entre estas fuentes se destacan libros, reseñas, diccionarios, enciclopedias, bibliografías, artículos y revistas que hablan y se relacionan fuertemente con el tema desarrollado.

6. RESULTADOS

6.1. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO INDIVIDUALES

Los factores de riesgo individuales están compuestos por una serie de variables que deben ser analizadas de manera independiente, de acuerdo con la definición y enfoque de cada una, para poder determinar las que requieren de una intervención y las que no. En la tabla 2 se detallan los resultados encontrados para estas variables en cada una de las áreas de la empresa que se encuentran ubicadas en la ciudad de Medellín.

Al analizar los resultados, las variables se pueden clasificar entonces en dos grupos: las que requieren intervención y las que no. El primer grupo, está constituido por las siguientes variables:

Esfuerzo intrínseco

Es aquel esfuerzo realizado por el empleado para realizar sus actividades laborales. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea alto o muy alto. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Neuroticismo

Hace referencia a determinados comportamientos que indican una constante preocupación e inestabilidad emocional, como por ejemplo: ansiedad, depresión, sentimientos de culpa, baja

autoestima, entre otros. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea alto o muy alto. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Negación

Es la no aceptación que hace la persona de cualquier problema que tenga y por tanto no realiza la valoración apropiada del mismo al momento de enfrentarlo. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea alto o muy alto. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Búsqueda de apoyo social

Apoyo que recibe la persona por parte de las diferentes redes de apoyo social con las que pueda contar (familiares, amigos u otros) al momento de enfrentar un problema o una situación estresante. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo y muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Búsqueda de apoyo profesional

Apoyo de tipo profesional que recibe la persona para afrontar determinados problemas o situaciones estresantes. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo y

muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Religión

Creencia en un Dios paternalista, en la oración y el rezo como herramientas de afrontamiento para situaciones de estrés o problemas. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo y muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Solución de problemas

Secuencia de acciones que lleva a cabo el individuo para solucionar sus dificultades de manera asertiva. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo y muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Evitación emocional

Se refiere a evitar reacciones emocionales negativas producto de una alta carga laboral o un rechazo social. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo y muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Evitación cognitiva

Corresponde a la neutralización que hace el individuo de todos los pensamientos negativos y perturbadores a través de sus actividades laborales diarias u otras que le generen alguna distracción. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo o muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

Autonomía

Se refiere a la capacidad que tiene el individuo de solucionar sus problemas de manera independiente y sin contar con alguna de las diferentes redes de apoyo social con las que pueda contar. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo o muy bajo. En este caso no se debe intervenir porque para la mayoría de los empleados de las áreas analizadas el puntaje obtenido estuvo en un nivel medio.

El segundo grupo corresponde a aquellas variables que se encuentran resaltadas con color en la tabla 2 porque son objeto de intervención. Estas variables son:

Reacción Agresiva

Es la expresión o respuesta impulsiva ante una determinada situación problemática o estresante y que puede ir dirigida hacia sí mismo o las personas u objetos que lo rodean. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea alto o muy alto. En este caso, la

mayoría de los empleados del área de Tronex Industrial obtiene una calificación en nivel muy alto. Lo anterior, indica que es un área reactiva y en la cual se debe de realizar un plan de intervención por medio de capacitación donde se trabaje el tema de la asertividad.

Reevaluación positiva

Consiste en afrontar los problemas desde la perspectiva de rescatar los elementos positivos y de esta manera generar pensamientos que favorezcan a la persona a la hora de enfrentar una determinada situación estresante o problema. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea bajo o muy bajo. En este caso, se encontró que tanto la tercera parte de la población que conforma el Área Administrativa como el 53.68% de los empleados de Grandes Formatos tienen una calificación en nivel muy bajo para esta variable. Lo anterior indica que son dos áreas en las que se debe intervenir la variable de reevaluación positiva.

Es importante destacar que mediante el trabajo de campo realizado en esta investigación se detectó que en estas dos áreas ya se había identificado previamente la necesidad de intervenir esta variable; sin embargo, luego de haber diseñado el plan de acción por parte de la empresa éste se abandonó y no siguió su curso de desarrollo y ejecución esperado, razón por la cual nunca se ha podido solucionar e intervenir efectivamente esta variable y por el contrario se ha profundizado en sus empleados el pensamiento negativo que ya tienen y que han venido formando desde hace algún tiempo.

Espera

Corresponde a la estrategia cognitivo comportamental que puede adoptar el individuo a la hora de afrontar un problema y que consiste en tomar la actitud de esperar que la situación se solucione por si sola asumiendo una actitud completamente pasiva. Esta variable será objeto de intervención cuando el puntaje sea alto muy alto. En este caso, se encontró que el área de Tienda A Tienda es la única que presenta una distribución diferente entre los niveles de calificación de esta variable, donde se resalta que hay una proporción alta de personas (30.6%) que calificaron en nivel muy alto (para el resto de áreas la principal calificación es de nivel medio).

TABLA 2: FACTORES DE RIESGO INDIVIDUALES

		Tienda A Tienda	Grandes Formatos	Tronex Industrial	Soluciones Logísticas Tronex	Planta, Ingeniería y Manufactura	Área Administrativa
ESFUERZO INTRÍNSECO	Muy Bajo	0.0%	7.7%	0.0%		28.1%	11.5%
	Bajo	0.0%	7.7%	0.0%		12.5%	2.6%
	Medio	61.1%	53.8%	60.0%		40.6%	61.5%
	Alto	19.4%	15.4%	10.0%		9.4%	11.5%
	Muy Alto	19.4%	15.4%	30.0%		9.4%	12.8%
NEUROTISISMO	Muy Bajo	30.6%	38.5%	40.0%		18.8%	32.1%
	Bajo	13.9%	15.4%	10.0%		12.5%	15.4%
	Medio	38.9%	46.2%	50.0%		46.9%	39.7%
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%		6.3%	0.0%
	Muy Alto	16.7%	0.0%	0.0%		15.6%	12.8%
NEGACIÓN	Muy Bajo	16.7%	0.0%	30.0%		6.3%	10.3%
	Bajo	8.3%	0.0%	20.0%		3.1%	7.7%
	Medio	66.7%	92.3%	50.0%		71.9%	64.1%
	Alto	2.8%	7.7%	0.0%		6.3%	6.4%
	Muy Alto	5.6%	0.0%	0.0%		12.5%	11.5%
REACCIÓN AGRESIVA	Muy Bajo	27.8%	0.0%	20.0%		15.6%	12.8%
	Bajo	8.3%	15.4%	20.0%		9.4%	9.0%
	Medio	33.3%	46.2%	30.0%		56.3%	41.0%
	Alto	2.8%	15.4%	0.0%		6.3%	10.3%
	Muy Alto	27.8%	23.1%	30.0%		12.5%	26.9%
REEVALUACIÓN POSITIVA	Muy Bajo	16.7%	53.8%	20.0%		15.6%	35.9%
	Bajo	8.3%	0.0%	20.0%		9.4%	10.3%
	Medio	58.3%	46.2%	40.0%		56.3%	37.3%
	Alto	11.1%	0.0%	20.0%		6.3%	7.7%
	Muy Alto	5.6%	0.0%	0.0%		12.5%	9.0%
BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	Muy Bajo	11.1%	30.8%	10.0%		6.3%	34.6%
	Bajo	8.3%	23.1%	30.0%		3.1%	10.3%
	Medio	55.6%	30.8%	50.0%		68.8%	38.5%
	Alto	11.1%	7.7%	10.0%		6.3%	6.4%
	Muy Alto	13.9%	7.7%	0.0%		15.6%	10.3%
BÚSQUEDA DE APOYO PROFESIONAL	Muy Bajo	11.1%	7.7%	20.0%		21.9%	14.1%
	Bajo	5.6%	7.7%	10.0%		31.1%	9.0%
	Medio	50.0%	69.2%	70.0%		50.0%	59.0%
	Alto	5.6%	0.0%	0.0%		12.5%	5.1%
	Muy Alto	27.8%	15.4%	0.0%		12.5%	12.8%
RELIGIÓN	Muy Bajo	33.3%	53.8%	50.0%		18.8%	30.8%
	Bajo	8.3%	7.7%	0.0%		6.3%	10.3%
	Medio	41.7%	23.1%	50.0%		46.9%	41.0%
	Alto	8.3%	0.0%	0.0%		630.0%	9.0%
	Muy Alto	25.0%	15.4%	0.0%		21.9%	9.0%
ESPERA	Muy Bajo	13.9%	7.7%	30.0%		18.8%	11.5%
	Bajo	16.7%	7.7%	0.0%		3.1%	11.5%
	Medio	30.6%	38.5%	70.0%		43.8%	47.4%
	Alto	8.3%	30.8%	0.0%		3.1%	16.7%
	Muy Alto	30.6%	15.4%	0.0%		31.3%	12.8%
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Muy Bajo	19.4%	38.5%	0.0%		15.6%	44.9%
	Bajo	11.1%	7.7%	20.0%		9.4%	5.1%
	Medio	38.9%	53.8%	60.0%		56.3%	26.9%
	Alto	8.3%	0.0%	0.0%		6.3%	6.4%
	Muy Alto	22.2%	0.0%	20.0%		12.5%	16.7%
EVITACIÓN EMOCIONAL	Muy Bajo	11.1%	15.4%	40.0%		6.3%	14.1%
	Bajo	8.3%	23.1%	10.0%		6.3%	16.7%
	Medio	50.0%	53.8%	40.0%		50.0%	47.4%
	Alto	16.7%	7.7%	0.0%		15.6%	9.0%
	Muy Alto	13.9%	0.0%	10.0%		21.9%	12.8%
EVITACIÓN COGNITIVA	Muy Bajo	25.0%	23.1%	30.0%		15.6%	20.5%
	Bajo	0.0%	0.0%	10.0%		3.1%	11.5%
	Medio	41.7%	53.8%	60.0%		68.8%	51.3%
	Alto	8.3%	15.4%	0.0%		3.1%	2.6%
	Muy Alto	25.0%	7.7%	0.0%		9.4%	14.1%
AUTONOMÍA	Muy Bajo	5.6%	0.0%	10.0%		9.4%	1545.0%
	Bajo	25.0%	46.2%	40.0%		0.0%	33.3%
	Medio	30.6%	38.5%	40.0%		71.9%	26.9%
	Alto	5.6%	15.4%	0.0%		12.5%	10.3%
	Muy Alto	33.3%	0.0%	10.0%		6.3%	14.1%

PARA ESTA ÁREA NO SE OBTIENEN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BRP DADO QUE LA POBLACIÓN ENCUESTADA ES MENOR A 10 PERSONAS

6.2. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES

A partir de la aplicación de la BRP, utilizada por la ARL Suramericana, se pudo obtener una caracterización de los diferentes factores de riesgo intralaborales presentes en las diferentes áreas de Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín.

En la tabla 3 se ilustran los resultados más representativos y se resaltan (con color) aquellas variables de cada factor de riesgo intralaboral que deben ser intervenidas. Es importante tener presente que solamente se le aplicara la encuesta de estrés laboral EAE-G a aquella área que haya obtenido una calificación en *Muy Alto* mientras que las recomendaciones de intervención estarán enfocadas hacia las variables con calificación *Alta* y *Muy Alta*.

Al analizar los resultados encontrados se resalta que el área de Planta Ingeniería y Manufactura es la que menos variables obtuvo con las calificaciones mencionadas. Únicamente la variable de Demanda Medio Ambiental, perteneciente al factor de riesgo Demanda Global, obtuvo una calificación en nivel alto y fue catalogada como objeto de intervención. Este resultado es coherente con el hecho de que los empleados de ésta área están expuestos a entornos medio ambientales adversos debido a los altos niveles de contaminación, especialmente auditiva y confort térmico.

El Área Administrativa es la que le sigue en cuanto a la cantidad de variables de riesgo que deben ser intervenidas. En total obtuvo ocho variables de riesgo y un factor de riesgo intralaboral puntual que debe ser intervenido. Entre los indicadores de riesgo que son planteados por los

autores de la BRP como los más sensibles y útiles a la hora de detectar población en riesgo y los más relevantes para el diseño de una intervención se encuentran la Tensión Laboral y la Inseguridad Laboral. El factor de riesgo Control Global es el que figura con una prioridad alta para intervención, donde las variables de Capacitación, Participación y Manejo del Cambio y Claridad del Rol obtuvieron una calificación alta. Por su parte, en el factor de Apoyo Social Global son tres las variables de riesgo que deberían ser intervenidas: Retroalimentación del Desempeño, Apoyo del Jefe o Supervisor y Apoyo de Compañeros. Las anteriores variables de riesgo se identificaron como vulnerabilidades para ésta área porque no existe una revisión continua de los procesos ejecutados y sus resultados que permita detectar las oportunidades de mejora y por ende poder realizar las modificaciones necesarias para no cometer los mismos errores frecuentemente.

El área de Grandes Formatos obtuvo dos factores de riesgo y nueve variables de riesgo en niveles alto. El primer factor de riesgo que fue identificado como necesario de intervención fue el Control Global, en el cual la Participación y Manejo del Cambio y la Capacitación obtuvieron una calificación en nivel alto. El segundo factor fue el Apoyo Social Global, donde todas sus variables de riesgo obtuvieron una puntuación alta: Retroalimentación del Desempeño, Apoyo Social JCQ, Apoyo del Jefe o Supervisor, Apoyo de los Compañeros y Recompensa. Las dos variables de riesgo restantes que también obtuvieron un puntaje sujeto a análisis fueron el Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa y la Inseguridad Laboral, las cuales, como ya se mencionó, son clasificadas como determinantes a la hora de la identificación e intervención de los riesgos psicosociales. Estos resultados son coherentes con el hecho de que constantemente los empleados de esta área perciben y manifiestan que la recompensa percibida no es adecuada en

cuanto a las funciones que cumplen dentro de la organización y que no existe un equilibrio entre estas y la remuneración económica y emocional que reciben.

Tienda A Tienda es el departamento que sigue en orden de acuerdo con la cantidad de variables en nivel alto. Se identificaron dos factores de riesgo y 12 variables de riesgo para intervenir. El primer factor de riesgo para intervención es Demanda Global, donde todas sus variables Demandas Físicas, Demandas Emocionales, Demanda Medio Ambiental y Jornada de Trabajo obtuvieron un nivel de calificación alto. Estos resultados se dan porque los empleados de ésta área deben realizar esfuerzos significativos a la hora de entregar la mercancía en cada una de las tiendas que visitan diariamente (Demandas Físicas); manifiestan que en muchas ocasiones inhiben las emociones para no entrar en conflicto con los clientes y mostrar siempre la cara amable para que no se vea afectada su labor (Demandas Emocionales); las dificultades y condiciones del terreno, el confort térmico y la contaminación ambiental influyen de manera importante sobre su salud física y mental (Demanda Medio Ambiental); y finalmente es un área que no tiene horario definido, por el contrario tienen unas metas y objetivos que se deben cumplir mediante la ejecución estricta de las rutas establecidas diariamente y que corresponden a visitar entre 50 y 70 tiendas aproximadamente, hecho que hace que sus jornadas de trabajo se extiendan más de lo debido (Jornada de Trabajo).

El segundo factor para intervención en la unidad de negocio Tienda A Tienda es Control Global, cuyas variables de riesgo Participación y Manejo del Cambio, Claridad del Rol y Control JCQ fueron las que se destacaron por una calificación alta. Las demás variables de riesgo que se resaltaron con una prioridad alta para intervención en ésta área fueron Retroalimentación del Desempeño, Apoyo del Jefe o Supervisor, Apoyo de Compañeros, Tensión Laboral y el

Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa. Estos resultados se deben a que son cargos que se desarrollan de manera independiente y por fuera de la organización, lo que repercute en que no haya un acompañamiento constante y permanente entre los mismos compañeros de trabajo.

Por su parte Tronex Industrial es el área que, desde el punto de vista de los factores de riesgo intralaborales, presenta las mayores oportunidades de análisis en torno al estrés laboral y a la presencia de factores de riesgo psicosociales. En primer lugar, es la única unidad de negocio de Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín que obtuvo una variable en nivel muy alto: Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa. En segundo lugar, dicha variable corresponde a un indicador sensible y determinante a la hora de identificar población en riesgo y se debe de elaborar un plan de acción de intervención inmediato. En tercer lugar, es el único departamento que obtuvo los tres factores de riesgo en niveles alto: i) Demanda Global, cuyas variables de riesgo con prioridad de intervención fueron Demandas Psicológicas del Trabajo, Esfuerzo Extrínseco y Demanda Medio Ambiental; ii) Control Global, con prioridad alta para intervención en las variables Participación y Manejo del Cambio y Claridad del Rol; y iii) Apoyo Social Global, donde sus variables de riesgo Retroalimentación del Desempeño, Apoyo del Jefe o Supervisor, Apoyo de Compañeros y Recompensa fueron las que obtuvieron una calificación alta. Finalmente, el indicador de Tensión Laboral también presentó una prioridad en nivel alto.

Los anteriores resultados, encontrados y descritos para el área de Tronex Industrial, se relacionan en gran medida con el hecho de que esta unidad de negocio asume dentro de la empresa una gran responsabilidad en torno a la rentabilidad, razón por la cual sus empleados tienen una presión constante por tratar de obtener los mejores resultados para la compañía en

términos de utilidades. Por lo anterior, sus indicadores de gestión dependen de los resultados financieros que obtenga la empresa.

En términos generales los resultados hallados en torno a las vulnerabilidades de la variable Claridad del Rol se dan porque el diseño, nivel y estructura de los cargos dentro de la empresa no están definidos claramente, pues existen oficios similares en cuanto al nivel jerárquico dentro del organigrama, pero sin una escala de remuneración que sea acorde con las actividades realizadas por cada empleado y las responsabilidades que implica. En cuanto a la variable de Capacitación, los resultados encontrados se deben a que la organización está enfocada en capacitar al personal desde el ser y no desde el que hacer, ya que no se tiene en cuenta la formación técnica de los empleados para potencializar la labor desde el conocimiento teórico y práctico. Adicionalmente, en torno a la Participación y Manejo del Cambio se encuentra una vulnerabilidad en las diferentes unidades de negocio de la empresa porque en este tipo de procesos no se involucran a los colaboradores para la toma de decisiones importantes, por el contrario las decisiones son tomadas unilateralmente por los altos cargos, como por ejemplo los Gerentes.

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial intralaborales también pueden ser identificados y analizados a partir de variables de caracterización organizacional y laboral de los empleados: las horas laboradas, la existencia del doble trabajo (tener dos empleos), la modalidad de la contratación, la modalidad de remuneración salarial y los beneficios organizacionales que percibe. Estas características son identificadas y caracterizadas a través de la aplicación de la BRP y los principales resultados encontrados para las diferentes áreas de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín se ilustran en la tabla 4.

Al revisar las horas trabajadas por los empleados en las diferentes unidades de negocio se encuentra que para las áreas de Tienda A Tienda; Tronex Industrial; Planta, Manufactura e Ingeniería y el Área Administrativa la mayoría declaran que trabajan entre 9 y 12 horas. Para Grandes Formatos las horas de trabajo que predominan son entre 5 y 8 horas. Lo anterior muestra que para la mayoría de las áreas de Tronex de la ciudad de Medellín sus empleados trabajan jornadas laborales más extensas de lo estipulado por la ley. Adicionalmente, para todas las áreas se encuentra que la mayoría de sus empleados no tienen dos empleos (Doble trabajo), están contratados a término indefinido y tienen una modalidad de pago de su remuneración salarial que es fija (diaria, semanal, quincenal o mensual).

Finalmente, en cuanto a los beneficios organizacionales percibidos por los empleados se puede ver que para el área de Tienda A Tienda, el 44.4% consideran que no tienen beneficio alguno, mientras que el resto consideran que el principal beneficio es el acceso a programas de deporte seguido de acceso a programas de recreación, subsidios para la educación y préstamos de vivienda. En Grandes Formatos el 30.8% declaran no percibir algún beneficio y el resto le dan una ponderación importante al acceso a programas de deporte seguido de acceso a programas de recreación y subsidios a la educación. Para los empleados de Tronex Industrial, el 50% considera que no tienen beneficios, el resto también le da una mayor importancia al acceso a programas de deporte seguido del acceso a programas de recreación y los subsidios a la educación. En Planta, Manufactura e Ingeniería solo el 25% consideran que no tienen beneficios, pero el resto percibe el subsidio a la educación como el más importante seguido del acceso a programas de recreación, el acceso a programas de deporte y los préstamos de vivienda. Por último, para el Área Administrativa el 39.7% no perciben beneficio alguno, mientras que el resto consideran que el

principal es el subsidio a la educación seguido del acceso a programas de deporte, acceso a programas de recreación y préstamos para vivienda.

TABLA 3: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES

	Tienda A Tienda	Grandes Formatos	Tronex Industrial	Soluciones Logísticas Tronex	Planta, Ingeniería y Manufactura	Área Administrativa
INDICADORES DE RIESGO						
Tensión Laboral	Alta	Media	Alta	<i>PARA ESTA ÁREA NO SE OBTIENEN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BRP DADO QUE LA POBLACIÓN ENCUESTADA ES MENOR A 10 PERSONAS</i>	Baja	Alta
Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa	Alta	Alta	Muy Alta		Baja	Media
Inseguridad Laboral	Baja	Alta	Baja		Baja	Alta
DEMANDA GLOBAL	Alta	Media	Alta		Media	Baja
Demandas Psicológicas del trabajo	Media	Media	Alta		Baja	Baja
Demandas Físicas	Alta	Baja	Baja		Media	Media
Esfuerzo Extrínseco	Baja	Media	Alta		Baja	Media
Exigencias de responsabilidad del cargo	Baja	Bajo	Baja		Media	Baja
Demandas Emocionales	Alta	Media	Media		Baja	Baja
Demanda Medio Ambiental	Alta	Baja	Alta		Alta	Baja
Jornada de Trabajo	Alta	Baja	Media		Baja	Media
CONTROL GLOBAL	Alta	Alta	Alta		Baja	Alta
Participación y Manejo del Cambio	Alta	Alta	Alta		Baja	Alta
Capacitación	Media	Alta	Media		Baja	Alta
Claridad del Rol	Alta	Media	Alta		Baja	Alta
Control JCQ	Alta	Media	Baja		Baja	Media
APOYO SOCIAL GLOBAL	Media	Alta	Alta		Baja	Media
Retroalimentación del Desempeño	Alta	Alta	Alta		Baja	Alta
Apoyo Social JCQ	Media	Alta	Media		Baja	Media
Apoyo del Jefe o Supervisor	Alta	Alta	Alta		Baja	Alta
Apoyo de Compañeros	Alta	Alta	Alta		Baja	Alta
Recompensa	Baja	Alta	Alta	Baja	Media	

6.3. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES

Los factores de riesgo extralaborales tienen la característica de que se desarrollan y producen en entornos ajenos a la organización, razón por la cual no pueden ser controlados o gestionados por la empresa; es decir, hacen referencia a variables que tienen que ver más con las características físicas del hogar del empleado y la satisfacción que percibe frente a éstas, y con los servicios a los que accede y la percepción que tiene de éstos. De esta manera, los factores extralaborales no son objeto de intervención por parte de la empresa al momento de hacer una evaluación de los riesgos psicosociales; sin embargo, se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de bienestar para los empleados porque la información obtenida en estas variables permitirá darle un mejor enfoque a las diferentes acciones que se vayan a tomar.

La aplicación de la BRP también permite realizar una caracterización de los principales riesgos extralaborales presentes en Tronex S.A.S. En la tabla 5 se detallan los resultados generales y agregados para todas las áreas de la empresa que se encuentran ubicadas en la ciudad de Medellín. A continuación se hará una descripción de los principales hallazgos encontrados.

En cuanto a las características de los hogares de los empleados de la compañía ubicados en Medellín, la mayoría considera que su vivienda es segura (50%), el 40.1% declara que vive en un hogar arrendado (40.1%) y el estrato socio económico que más predomina es el tres (39.5%).

Por su parte, al analizar los resultados encontrados en torno a las variables relacionadas con el tema del transporte y el desplazamiento en la ciudad se destaca que el medio de transporte más utilizado es la moto (30.2%) y que la mayoría considera que es algo fácil el desplazamiento desde sus hogares hasta su lugar de trabajo (30.2%). Adicionalmente, el tiempo de desplazamiento (para ir a su lugar de trabajo) que prevalece es entre 21 – 30 minutos (26.2%).

La red de apoyo social es otra de las variables que componen y determinan los factores de riesgo extralaborales. Al analizarla se encuentra que la principal fuente de apoyo para los empleados son los padres (Papá – Mamá) con el 65.1%. Lo anterior tiene mucha relación con el resultado de la variable que hace referencia a la utilización del tiempo libre por parte de los empleados en la que la mayoría declaran que la pasan compartiendo con su familia (78.5%).

Finalmente, las variables que tienen que ver con los accesos a los servicios de salud muestran que los empleados consideran, en su mayoría, que es muy fácil acceder a dichos servicios (40.1%). De la misma manera, el 55.2% de las personas declaran estar de acuerdo con la afirmación que plantea que “han recibido la atención requerida de salud”.

Es importante destacar que aunque los resultados acá presentados y descritos son generales y agregados para toda la población de empleados de Tronex S.A.S de la sede de Medellín, en el ANEXO 2 (Sección 11.2 de este documento) se encuentra la tabla 5 que ilustra las diferentes variables de los factores de riesgo extralaborales diferenciadas por cada área de la empresa de Medellín: Tienda A Tienda; Grandes Formatos; Tronex Industrial; Planta, Manufactura e Ingeniería y el Área Administrativa

TABLA 5: FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES

		TRONEX S.A.S (MEDELLÍN)	
CARACTERISTICAS DE VIVIENDA	Segura	50.0%	
	Medianamente Segura	26.2%	
	Muy Segura	14.0%	
	Algo Inseguro	6.4%	
	Muy Inseguro	3.5%	
TIPO DE VIVIENDA	En arriendo	40.1%	
	Familiar	39.0%	
	Propia	20.9%	
ESTRATO SOCIAL	Estrato 3	39.5%	
	Estrato 2	27.3%	
	Estrato 4	11.6%	
	Estrato 5	10.5%	
	Estrato 1	7.6%	
	Estrato 6	3.5%	
MEDIO DE TRANSPORTE	Moto	30.2%	
	Carro	27.3%	
	Bus	24.4%	
	Transporte Masivo	14.0%	
	Caminando	2.9%	
	Taxi	1.2%	
FACILIDAD DE DESPLAZAMIENTO (Casa- Trabajo)	Algo Fácil	30.2%	
	Medianamente Dificil	25.0%	
	Muy Fácil	23.8%	
	Algo Dificil	16.9%	
	Muy Dificil	4.1%	
TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO	Entre 21 - 30 Minutos	26.2%	
	Entre 31 - 40 Minutos	22.7%	
	Entre 10 - 20 Minutos	14.0%	
	Entre 41 - 50 Minutos	13.4%	
	Entre 51 - 60 Minutos	12.8%	
	Entre 61 - 90 Minutos	8.7%	
	Entre 91 - 120 Minutos	1.7%	
	Más de 120 Minutos	0.6%	
REDES DE APOYO SOCIAL	Con Papá - Mamá	65.1%	
	Con Pareja	63.4%	
	Con Amigos	51.7%	
	Con otros miembros de la familia	48.8%	
	Con Compañeros de trabajo	36.6%	
	Con Hijos	20.3%	
	Con Vecinos	11.0%	
	Con Compañeros de estudio	7.0%	
No puedo contar con nadie	0.6%		
UTILIZACIÓN DE TIEMPO LIBRE	Compartiendo con Familia	78.5%	
	Haciendo Deporte	50.6%	
	Compartiendo con Pareja	41.9%	
	Durmiendo	40.7%	
	Levendo	32.6%	
	Divirtiendome	32.0%	
	Compartiendo con Amigos	32.0%	
	Aprendiendo Nuevas Cosas	30.2%	
No Tiene Tiempo Libre	3.5%		
ACCESO SERVICIOS DE SALUD	Muy Fácil	40.1%	
	Algo Fácil	35.5%	
	Medianamente Dificil	9.9%	
	Algo Dificil	9.3%	
	Muy Dificil	5.2%	
HA RECIBIDO LA ATENCIÓN REQUERIDA DE SALUD	De acuerdo	55.2%	
	Completamente de Acuerdo	26.7%	
	En Desacuerdo	12.8%	
	Totalmente en desacuerdo	5.2%	

6.4. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE ESTRÉS: EAE – G

La Escala de Apreciación del Estrés (EAE-G) fue aplicada en cada uno de los empleados pertenecientes al área de Tronex Industrial (ubicada en la sede de Tronex S.A.S de la ciudad de Medellín), quienes fueron los que, de acuerdo con los resultados de la BRP, obtuvieron una puntuación en nivel *Muy Alto* en la variable Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, la cual hace parte de los diferentes factores que determinan los riesgos psicosociales intralaborales. A partir de la EAE-G se pudo recolectar información cuantitativa importante con la cual se determinó el nivel de estrés laboral presente en cada uno de los encuestados.

En la tabla 6 se muestran los resultados individuales de la aplicación de esta escala. El campo de este cuadro que se denomina “Total Intensidades” (presente en los resultados correspondientes a la actualidad y el pasado del individuo evaluado) equivale a la sumatoria de los valores encontrados en cada una de las intensidades para cada persona (Nada, Un poco, Mucho y Muchísimo. Tomando como ejemplo la persona # 1 se puede ver que ésta identificó 17 acontecimientos que están presentes en su vida actual (los marcó como SI en la actualidad), de los cuales ninguno tiene un impacto nulo, cuatro tienen un poco de impacto, dos tienen mucho impacto y 11 tienen muchísimo impacto. Adicionalmente, identificó 11 acontecimientos que estuvieron presentes en algún momento en su vida (los marcó como SI en el pasado), de los cuales ninguno tuvo un impacto nulo, uno tuvo un poco de impacto, tres tuvieron mucho impacto y siete tuvieron muchísimo impacto.

El campo que en la tabla se llama “Intensidad de SI (SI en A + SI en P)” equivale a la suma de la cantidad de eventos que la persona marco como presente en su vida actual y en su vida pasada.

Es decir, para la persona # 1 esta variable equivale a 28 porque identificó 17 eventos que lo afectan en la actualidad y 11 que lo afectaron en el pasado.

Por su parte, la variable que se denomina “Cantidad de NO” equivale a la cantidad de sucesos identificados por el encuestado como aquellos que no han estado ni están presentes en su vida. De esta manera, la suma del valor de esta variable y el de la variable “Intensidad Total de SI (SI en A + SI en P)” equivale al total de preguntas que tiene la prueba (53).

La “Sumatoria Ponderada de Intensidad de SI en A” corresponde a tomar cada una de las cantidades de respuestas que el encuestado obtuvo por cada nivel de intensidad y multiplicarlo por el puntaje que le corresponde a cada uno de estos (Nada = 0; Poco = 1, Mucho = 2, Muchísimo = 3). Posterior a realizar dichas multiplicaciones se realiza la suma de todos estos resultados. Retomando el ejemplo de la Persona # 1 esta variable se construiría entonces de la siguiente forma:

$$(0 * 0) + (1 * 4) + (2 * 2) + (11 * 3) = 41$$

Este mismo procedimiento se aplica para obtener la “Sumatoria Ponderada de Intensidad de SI en P”.

Luego tener cada una de las sumatorias ponderadas de las intensidades de los eventos que están y han estado presentes en la vida del encuestado (A y P), estas se agregan para calcular el campo denominado “Intensidad Total Ponderada de SI en A y en P”. Esta variable se calcula porque es uno de los dos componentes con el cual se calcula el “Centil”. De esta manera, para el caso de la persona # 1, el centil sería igual a lo siguiente:

$$\text{Centil} = 69 + 28 = 97$$

Los rangos definidos para determinar los niveles de estrés laboral de acuerdo con la puntuación calculada del centil se definen como se muestra en el siguiente cuadro:

Nivel de Estrés Laboral	Puntuación del Centil
Muy Bajo	Centil \leq 25.5
Bajo	25.5 < Centil \leq 42.1
Medio	42.1 < Centil \leq 73.3
Alto	73.3 < Centil \leq 90
Muy Alto	Centil > 90

De acuerdo con los anteriores rangos, la persona # 1 registró un nivel de estrés laboral *Muy Alto* debido a que su puntuación del centil fue equivalente a 97 (mayor al límite de 90 establecido para este nivel de estrés).

Adicionalmente, los resultados de esta prueba se pueden analizar también a partir de dos factores básicos que identificaron los autores de la encuesta luego de su construcción y validación y que se pueden examinar mediante la clasificación de cada uno de los eventos que se le plantean al encuestado al momento de la aplicación. El primer factor descrito por los autores corresponde a aquellas situaciones propias del individuo y agrupa elementos relacionados con la salud, la forma de ser, de estar y el estilo de vida. Por su parte, el segundo factor se refiere a los diferentes

eventos externos que rodean al individuo y que están definidos por elementos de su entorno de tipo laboral, social y económico (Fernandez Seara & Mielgo Robles, 1992).

En las tablas 7 y 8 se ilustran los resultados encontrados para cada uno de los eventos que hacen parte del factor I y II que se acaban de describir. Al observar los resultados encontrados para el Factor I (Tabla 7) se encuentra que para todos los acontecimientos que conforman el elemento referente al Estilo de Vida la mayoría de los encuestados manifestaron una negación de que éstos hayan estado presentes en el pasado o estén presentes en la actualidad en su vida. Por su parte, al analizar los resultados correspondientes a la Forma de Ser se encontró que dos de sus cuatro elementos fueron señalados por la mayoría de encuestados como eventos que están presentes en la actualidad en sus vidas; estos son: “Hablar en público” (50%) y “Preocupación por la puntualidad” (54%). En cuanto a la Forma de Estar se identificó que para la mayoría de los encuestados el “Éxito o fracaso profesional” (46%) es una situación que está presente actualmente en sus vidas, mientras que la “Ruptura de noviazgo o separación de pareja” (58%) fue identificada como la que tuvo un efecto importante en el pasado.

Finalmente, para el elemento correspondiente a la Salud de las personas se encontró que la mayoría de estas declararon que la “Enfermedad de un ser querido” (46%) fue una situación significativa en sus vidas en el pasado, mientras que “Envejecer” (46%) fue declarado como un evento que tiene un efecto importante en la vida actual de las personas. De esta manera, para los empleados de la unidad de negocio de Tronex Industrial se identificaron, bajo el contexto de los acontecimientos del Factor I, dos situaciones que afectaron a la mayoría de éstos en el pasado (“Ruptura de noviazgo o separación de pareja” y “Enfermedad de un ser querido”) y cuatro acontecimientos que afectan a la mayoría en la actualidad y que tienen un efecto importante sobre

la condición de estrés que estas personas tengan (“Hablar en público”, “Preocupación por la puntualidad”, “Éxito o fracaso profesional” y “Enfermedad de un ser querido”).

Para los resultados del Factor II (Tabla 8) se destaca que en el Ámbito Económico hay dos situaciones que afectan en el presente a la mayoría de los encuestados: “Deudas, préstamos o hipotecas” (42%) y “Problemas económicos propios o familiares” (46%). En cuanto al Ámbito Social solo un elemento afectó a la mayoría de las personas en el pasado “Falta de apoyo o traición de amigos” (46%); mientras que dos situaciones afectan a la mayoría en la actualidad: “Inseguridad ciudadana” (58%) y la “Situación socio-política del país” (46%). Finalmente, en el Ámbito Económico se encontró que solamente una situación fue declarada por la mayoría de la población encuestada como un acontecimiento que está presente el momento actual de sus vidas: “Época de exámenes u oposiciones” (46%). Por lo anterior, para los empleados de Tronex Industrial se identificaron, desde la perspectiva de los acontecimientos del Factor II, una situación que afectó a la mayoría éstos en el pasado (“Falta de apoyo o traición de amigos”) y cinco eventos que están afectando a la mayoría en la actualidad y que tienen un efecto importante sobre la condición de estrés que estas personas puedan tener (“Deudas, préstamos o hipotecas”, “Problemas económicos propios y familiares”, “Inseguridad ciudadana”, “Situación socio-política del país”, “Época de exámenes u oposiciones”).

De acuerdo con los resultados encontrados y presentados se puede concluir entonces que el 38% (10 personas) del total de empleados pertenecientes al área de Tronex Industrial presentan niveles significativos de estrés laboral, de los cuales el 40% tienen un nivel *Muy Alto* de estrés y el restante 60% un nivel *Alto*. Adicionalmente, se destaca que entre todos los sucesos y situaciones que son causantes del estrés la mayoría de los encuestados identificaron seis, de las

cuales cuatro tienen un impacto importante en la vida actual de las personas y las restantes dos lo tuvieron en el pasado. En cuanto a los eventos que están presentes en la actualidad se destaca que éstos corresponden a los ámbitos de la forma de ser del encuestado (“Hablar en público” y “Preocupación por la puntualidad”), al de la forma de estar (“Éxito o fracaso profesional”) y al correspondiente a su condición de salud (“Envejecer”). Por su parte, los eventos que fueron identificados con un impacto importante en la vida pasada de los evaluados corresponden al ámbito de la forma de estar (“Presencia de una persona no deseada en el hogar”) y al de la salud (“Enfermedad de un ser querido”). En el ámbito del estilo de vida no fueron identificadas situaciones estresantes con un impacto importante en la vida actual o pasada de los encuestados.

Lo anterior permite ver que en términos generales la población de empleados de Tronex Industrial se encuentra afectada en mayor medida por situaciones de su entorno personal y familiar actual, las cuales terminan desencadenando altos niveles de estrés en sus vidas. Del ámbito laboral se destaca solamente una situación que tiene impacto significativo y que corresponde a la preocupación de los individuos por su éxito profesional.

TABLA 6: RESULTADOS INDIVIDUALES DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS EAE - G A LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE TRONEX INDUSTRIAL

Persona #	Nivel de estrés laboral	Intensidad de "SI" en la Actualidad				Sumatoria Ponderada de Intensidad de "SI" en A	Intensidad de "SI" en el Pasado				Sumatoria Ponderada de Intensidad de "SI" en P	Intensidad Total de "SI" ("SI" en A + "SI" en P)	Cantidad de "NO"	Intensidad Total Ponderada de "SI" en A y en P	CENTIL		
		Nada	Un poco	Mucho	Muchísimo		Total Intensidades	Nada	Un poco	Mucho						Muchísimo	Total Intensidades
Persona # 1	MUY ALTO	0	4	2	11	17	41	0	1	5	7	11	28	28	25	69	97
Persona # 2	MUY ALTO	0	5	3	8	16	35	0	2	6	15	23	59	39	14	94	133
Persona # 3	MUY ALTO	4	4	10	5	23	39	0	0	6	10	16	42	39	14	81	120
Persona # 4	MUY ALTO	0	0	10	5	15	35	0	3	9	4	16	33	31	22	68	99
Persona # 5	ALTO	0	1	6	8	15	37	1	0	1	5	7	17	22	31	54	76
Persona # 6	ALTO	0	3	7	5	15	32	0	0	2	7	9	25	24	29	57	81
Persona # 7	ALTO	0	3	10	5	18	38	0	2	2	3	7	15	25	28	53	78
Persona # 8	ALTO	0	10	8	5	23	41	0	8	3	0	11	14	34	19	55	89
Persona # 9	MEDIO	2	7	4	2	15	21	0	4	2	2	8	14	23	30	35	58
Persona # 10	ALTO	2	17	3	0	22	23	0	9	3	1	13	18	35	18	41	76
Persona # 11	ALTO	1	4	9	0	14	22	0	8	6	1	15	23	29	24	45	74
Persona # 12	MEDIO	10	3	1	3	17	14	9	2	2	1	14	9	31	22	23	54
Persona # 13	MEDIO	0	1	5	3	9	20	5	3	9	0	17	21	26	27	41	67
Persona # 14	MEDIO	0	2	4	2	8	16	0	4	6	2	12	22	20	33	38	58
Persona # 15	MEDIO	0	2	9	2	13	26	2	7	0	0	9	7	22	31	33	55
Persona # 16	MEDIO	1	2	9	1	13	23	2	4	4	3	13	21	26	27	44	70
Persona # 17	MEDIO	0	15	0	0	15	15	0	7	2	0	9	11	24	29	26	50
Persona # 18	BAJO	0	6	1	0	7	8	1	4	2	0	7	8	14	39	16	30
Persona # 19	BAJO	1	3	1	0	5	5	0	4	4	1	9	15	14	39	20	34
Persona # 20	BAJO	1	1	1	1	4	6	3	1	5	2	11	17	15	38	23	38
Persona # 21	BAJO	0	2	0	5	7	17	0	2	2	2	6	12	13	40	29	42
Persona # 22	BAJO	0	0	0	0	0	0	5	14	1	0	20	16	20	33	16	36
Persona # 23	BAJO	1	7	1	0	9	9	2	4	2	0	8	8	17	36	17	34
Persona # 24	BAJO	1	3	0	3	7	12	4	5	0	0	9	5	16	37	17	33
Persona # 25	BAJO	0	1	1	0	2	3	0	4	9	0	13	22	15	38	25	40
Persona # 26	MUY BAJO	0	2	4	1	7	13	0	0	0	0	0	0	7	46	13	20

TABLA 7: RESULTADOS DEL FACTOR I DE LA ENCUESTA EAE - G (ESTILO DE VIDA, FORMA DE SER, FORMA DE ESTAR Y CONDICIONES DE SALUD)

Nro. Acontecimiento	Acontecimiento planteado	Cantidad de respuestas "SI" en la Actualidad (A)						Cantidad de respuestas "SI" en el Pasado (P)						Respuestas "NO"	
		Nada	Un poco	Mucho	Muchísimo	Cantidad total	Proporción*	Nada	Un poco	Mucho	Muchísimo	Cantidad total	Proporción*	Cantidad	Proporción*
ESTILO DE VIDA															
4	Cambio de ciudad o de residencia	0	0	3	1	4	15%	2	2	2	0	6	23%	16	62%
5	Busqueda y/o adquisición de vivienda	1	1	1	3	6	23%	1	1	3	0	5	19%	15	58%
8	Estilo de vida y/o forma de ser	4	2	1	2	9	35%	1	0	0	0	1	4%	16	62%
17	Vivir solo	1	2	3	1	7	27%	0	1	1	1	3	12%	16	62%
20	Vida y relación de pareja o de matrimonio	1	4	0	1	6	23%	0	2	3	2	7	27%	13	50%
27	Problemática de drogas o alcohol	0	1	0	1	2	8%	0	2	1	1	4	15%	20	77%
43	Hacer viajes	3	1	0	0	4	15%	1	0	1	1	3	12%	19	73%
44	Tiempo libre y falta de ocupación	2	1	3	1	7	27%	0	1	0	0	1	4%	18	69%
48	Desorden en casa, despacho	0	3	3	2	8	31%	0	1	0	0	1	4%	17	65%
49	Reformas en casa	0	3	1	2	6	23%	2	1	1	2	6	23%	14	54%
51	Preparación de vacaciones	2	0	0	0	2	8%	0	1	1	0	2	8%	22	85%
52	Eapa de vacaciones e incorporación al trabajo	1	1	0	0	2	8%	2	3	2	0	7	27%	17	65%
53	Servicio militar	0	0	0	1	1	4%	0	0	0	1	1	4%	24	92%
FORMA DE SER															
12	Infidelidad propia o de la otra persona hacia mi	0	1	3	0	4	15%	1	4	4	2	11	42%	11	42%
13	Hablar en público	2	6	2	3	13	50%	1	4	0	1	6	23%	7	27%
16	Preocupación por la puntualidad	1	2	8	3	14	54%	0	4	3	0	7	27%	5	19%
18	Problemas de convivencia con los demás	0	2	3	1	6	23%	1	4	2	0	7	27%	13	50%
FORMA DE ESTAR															
10	Emancipación, independencia de la familia	2	1	1	1	5	19%	3	1	2	1	7	27%	14	54%
19	Presencia de una persona no deseada en el hogar	0	3	2	0	5	19%	1	0	0	0	1	4%	20	77%
21	Ruptura de noviazgo o separación de pareja	0	2	2	4	8	31%	5	2	5	3	15	58%	3	12%
22	Ruptura de las relaciones familiares	0	1	0	2	3	12%	1	1	2	3	7	27%	16	62%
47	Éxito o fracaso profesional	1	5	5	1	12	46%	0	0	3	0	3	12%	11	42%
SALUD															
30	Embarazo no deseado o deseado con problemas	0	0	0	0	0	0%	0	1	0	0	1	4%	25	96%
31	Aborto provocado o accidental	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	26	100%
32	Tener una enfermedad grave	0	1	1	1	3	12%	0	0	0	0	0	0%	23	88%
33	Envejecer	3	6	3	0	12	46%	0	1	1	1	3	12%	11	42%
34	Enfermedad de un ser querido	0	2	2	4	8	31%	1	1	6	4	12	46%	6	23%
35	Pérdida de algún órgano o función psíquica o física	0	1	3	0	4	15%	0	0	0	0	0	0%	22	85%
36	Problemas sexuales	0	1	1	0	2	8%	0	2	0	0	2	8%	22	85%
37	Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación	0	1	0	0	1	4%	0	0	0	0	0	0%	25	96%
38	Intervención u operación quirúrgica	0	1	1	0	2	8%	2	3	2	3	10	38%	14	54%

* La proporción se calcula sobre el total de encuestados (26 personas)

TABLA 8: RESULTADOS DEL FACTOR II DE LA ENCUESTA EAE - G (ÁMBITOS ECONÓMICO, SOCIAL Y LABORAL)

Nro. Acontecimiento	Acontecimiento planteado	Cantidad de respuestas "SI" en la Actualidad (A)						Cantidad de respuestas "SI" en el Pasado (P)						Respuestas "NO"	
		Nada	Un poco	Mucho	Muchísimo	Cantidad total	Proporción*	Nada	Un poco	Mucho	Muchísimo	Cantidad total	Proporción*	Cantidad	Proporción*
ÁMBITO ECONÓMICO															
6	Deudas, préstamos o hipotecas	1	2	6	2	11	42%	1	2	5	1	9	35%	6	23%
7	Problemas económicos propios o familiares	0	6	4	2	12	46%	1	3	1	2	7	27%	7	27%
9	Subida constante del coste de vida	0	4	4	1	9	35%	0	1	1	1	3	12%	14	54%
ÁMBITO SOCIAL															
11	Falta de apoyo o traición de amigos	0	0	3	2	5	19%	2	6	3	1	12	46%	9	35%
14	Inseguridad ciudadana	1	8	4	2	15	58%	0	2	0	1	3	12%	8	31%
15	Situación socio política del país	0	5	6	1	12	46%	0	1	1	1	3	12%	11	42%
23	Abandono del hogar de un ser querido	0	1	1	3	5	19%	0	0	0	3	3	12%	18	69%
24	Separación, divorcio de mis padres	0	1	0	2	3	12%	0	1	1	2	4	15%	19	73%
25	Nacimiento de otro hijo o hermano	1	0	0	0	1	4%	0	1	1	3	5	19%	20	77%
26	Estudio y o futuro de mis hijos o familiar cercano	0	4	2	2	8	31%	0	0	1	0	1	4%	17	65%
28	Muerte de algún familiar muy cercano	0	0	1	4	5	19%	0	5	3	2	10	38%	11	42%
29	Muerte de algún amigo o persona querida	0	1	1	1	3	12%	0	2	3	2	7	27%	16	62%
50	Dificultad en el lugar donde vivo	0	2	3	0	5	19%	0	0	2	1	3	12%	18	69%
ÁMBITO LABORAL															
1	Primer empleo	0	0	2	0	2	8%	0	5	3	3	11	42%	13	50%
2	Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada	0	0	2	0	2	8%	1	3	3	3	10	38%	14	54%
3	Época de exámenes u oposiciones	0	5	5	2	12	46%	1	4	2	0	7	27%	7	27%
39	Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo	0	1	3	0	4	15%	1	5	3	1	10	38%	12	46%
40	Cambio de horario de trabajo	1	1	0	1	3	12%	1	0	3	1	5	19%	18	69%
41	Exceso de trabajo	2	2	2	3	9	35%	1	4	4	3	12	46%	5	19%
42	Excesiva responsabilidad laboral	1	4	3	1	9	35%	0	0	3	3	6	23%	11	42%
45	Problemática de relaciones en mi trabajo	0	2	2	4	8	31%	0	5	2	0	7	27%	11	42%
46	Situación discriminatoria en mi trabajo	0	0	2	1	3	12%	0	1	1	1	3	12%	20	77%

* La proporción se calcula sobre el total de encuestados (26 personas)

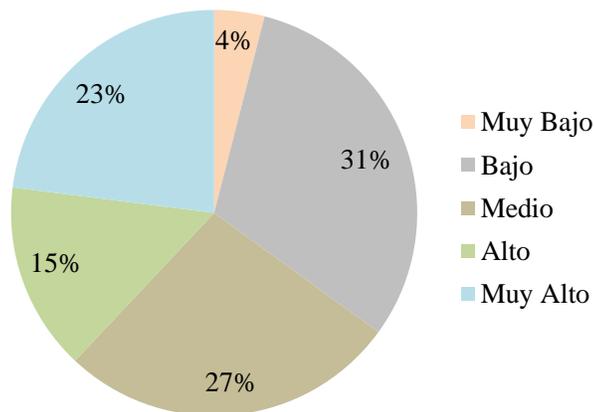
6.5. RELACIÓN ENTRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE TRONEX INDUSTRIAL

La razón por la cual se aplicó la BRP y la escala de estrés EAE-G tiene que ver con la inquietud planteada en la pregunta de investigación de este trabajo de tratar de verificar alguna relación entre los factores de riesgo psicosociales presentes en los empleados de Tronex S.A.S y su condición de estrés laboral. Por una parte, a través de la BRP, se pudieron identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales e individuales que puntuaron en niveles *Alto* y *Muy Alto* para cada una de las diferentes áreas de la empresa en la ciudad de Medellín. Luego de analizar los resultados de la batería se identificó que el área de Tronex Industrial fue la única que obtuvo una variable de riesgo en nivel *Muy Alto*, entre otras que puntuaron en nivel *Alto*. Por lo anterior, se decidió aplicar la escala EAE-G en los empleados de dicha unidad de negocio y así detectar la presencia o no de elevados niveles de estrés laboral.

Tronex Industrial es un área compuesta por 27 empleados, de los cuales solamente 26 diligenciaron de manera correcta la escala EAE-G. En la gráfica 1 se encuentra la distribución de los niveles de estrés encontrados entre las personas evaluadas. Al analizar los resultados de ésta se encontró que el 38% de las personas obtuvieron un nivel *Alto* o *Muy Alto* de estrés laboral que se discrimina de la siguiente manera: el 15% (4 personas) del total de encuestados registraron un nivel *Muy Alto* de estrés y el 23% (6 personas) obtuvieron un nivel *Alto*. Por su parte, el 27% (7 personas) de los encuestados registraron un nivel *Medio* de estrés, el 31% (8 personas) un nivel *Bajo* y el 4% (1 persona) un nivel *Muy Bajo*. De esta manera entonces la mayoría de los

empleados (10 personas) del área de Tronex Industrial presentan niveles significativos de estrés laboral.

GRAFICA 1: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE TRONEX INDUSTRIAL



Para poder comprobar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y los altos niveles de estrés en los empleados de la unidad de negocio de Tronex Industrial es necesario tener presente que fueron los factores de riesgo intralaborales los que presentaron el mayor nivel de incidencia sobre la población del área en cuestión. Por lo anterior, es necesario retomar los resultados expuestos en la tabla 3 en torno a los factores de riesgo psicosocial intralaborales que fueron identificados en nivel *Alto* y *Muy Alto* para Tronex Industrial. De allí se puede ver que el factor que puntuó en nivel *Muy Alto* fue el Desequilibrio-Esfuerzo Recompensa, mientras que los que puntuaron en nivel *Alto* fueron Tensión Laboral, Demandas Psicológicas del Trabajo, Esfuerzo Extrínseco, Demanda Medio Ambiental, Participación y Manejo del Cambio, Claridad del Rol, Apoyo del Jefe o Supervisor, Apoyo de Compañeros y Recompensa.

La primera relación que se destaca entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los altos niveles de estrés identificados en los empleados de la unidad de negocio de Tronex Industrial se fundamenta en la incidencia que tienen las Demandas Psicológicas del Trabajo sobre la condición de estrés de las personas. De acuerdo con el modelo formulado por Robert Karasek “las experiencias de estrés surgen cuando las demandas psicológicas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja” (Peiro Silla , 2011). En la medida que los empleados tengan un mayor nivel de exigencia laboral y una menor posibilidad de control sobre estas exigencias existe un mayor riesgo de que se generen altos niveles de tensión y estrés debido a que no cuentan con la suficiente autonomía para llevar a cabo la toma de decisiones en sus actividades diarias. De esta manera una de las causas de los altos niveles de estrés en los empleados de Tronex Industrial tiene que ver con el alto nivel de demandas psicológicas del trabajo que reportaron los empleados en la aplicación de la BRP.

Existe otra relación importante que tiene que ver con el hecho de que bajos niveles de claridad, control y autonomía sobre el trabajo sumado a una baja participación y capacidad para manejar el cambio en las dinámicas laborales termina produciendo elevados niveles de estrés. De acuerdo con el Ministerio de Protección Social la claridad, control y autonomía sobre el trabajo es definido, en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales, como “El margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso” (Ministerio de la Protección Social, 2010). Adicionalmente esta entidad gubernamental plantea que estos factores se convierten en un riesgo para los empleados y el entorno laboral incrementando los niveles de estrés “cuando el margen de decisión y autonomía sobre la

cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente” (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Por su parte la baja participación y capacidad para manejar el cambio influye sobre los altos niveles de estrés en la medida que existe un excesivo nivel de centralización en los diferentes procesos que se desarrollan en la organización, pues esto impide que se dé un adecuado empoderamiento de los equipos de trabajo sobre las responsabilidades que les corresponden y evita la adaptabilidad de la empresa a las situaciones cambiantes del entorno, impidiendo reacciones y toma de decisiones rápidas que permitan solucionar los diferentes problemas que se presentan en la ejecución de una determinada labor o proyecto (Ministerio de la Protección Social, 2010). De esta manera otra de las causas de los altos niveles de estrés en los empleados de Tronex Industrial tiene que ver con la poca claridad que tienen de su rol en la compañía y la baja participación y capacidad que consideran que tienen para afrontar los cambios en sus actividades laborales diarias.

El factor que mide el apoyo del jefe o supervisor y el de los compañeros hacia el empleado también se convierte en una variable de incidencia importante a la hora de evaluar el estrés laboral. Tal y como lo plantea French (1973) el estrés es también un fenómeno de dimensiones sociales dado que si las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son débiles o se encuentran deterioradas se convierten entonces en un estresor reconocido (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999). Adicionalmente French (1973) plantea que en la medida que exista un apoyo constante y cordial en el entorno laboral, se facilitan las interacciones de empatía y comprensión entre los empleados, lo cual garantiza el desarrollo de

buenas relaciones interjerárquicas que terminan generando una mayor adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999).

Lo anterior evitará altos niveles estrés en la medida en que se da un combinación de demandas laborales acordes con las capacidades de cada individuo, bajo esfuerzo extrínseco y alto control de sus responsabilidades y labores (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999). De esta manera, dado que el apoyo de los jefes y de los compañeros y que el esfuerzo extrínseco fueron identificados como factores de riesgo psicosocial en los empleados del área de Tronex Industrial, éstas variables se convierten en causantes adicionales de los elevados niveles de estrés identificados.

Una última relación que se destaca tiene que ver con el factor de riesgo intralaboral que mide la recompensa que percibe el empleado por sus labores y el desequilibrio esfuerzo-recompensa, el cual corresponde a la variable que mayor riesgo representa para la población de empleados de la unidad de negocio de Tronex Industrial dado el nivel *Muy Alto* identificado con la aplicación de la BRP. En el modelo planteado por Siegrist y Peter se plantea que los altos niveles de estrés laboral se pueden producir cuando se da un desequilibrio entre los compromisos y esfuerzos que tienen que asumir los trabajadores y la recompensa que reciben. Dichos desequilibrios, de acuerdo con lo planteado por estos autores, también pueden producir problemas de salud, más específicamente trastornos orgánicos y mentales que tienen repercusiones negativas sobre la organización (L Sauter , R Murphy, J Hurrell , & Levi , 2001)

Todo lo planteado hasta aquí en cuanto a las relaciones encontradas entre los diferentes factores de riesgo psicosociales intralaborales y los altos niveles de estrés de los empleados de Tronex Industrial, confirma lo planteado en la pregunta de investigación de este trabajo y en uno de sus objetivos: los diferentes factores de riesgo psicosociales tienen una relación importante y de causalidad con los altos niveles de estrés laboral en Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín.

7. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

El presente trabajo investigativo consta de tres etapas básicas que consisten en: i) revisión bibliográfica de la teoría existente sobre los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones; ii) ejecución de trabajo de campo que implica la aplicación de la BRP utilizada por la ARL Suramericana sobre la población de empleados de Tronex S.A.S ubicados en la ciudad de Medellín y de la Escala General de Estrés EAE – G (como herramienta que permite identificar el estrés laboral) sobre los empleados que hacen parte del área de Tronex Industrial (departamento de la empresa que obtuvo la mayor cantidad de puntajes en niveles *alto* y *muy alto* entre todas las diferentes variables que componen los factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individual); y iii) realizar diferentes análisis, comparaciones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo. Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que el proyecto es realizado por dos estudiantes en formación de la Institución Universitaria de Envigado, bajo el debido acompañamiento de docentes universitarios de dicha institución; existen unos compromisos adquiridos tanto con la empresa en cuestión como con la universidad mencionada en torno al manejo de la información recopilada, construcción de la investigación y divulgación no solo de la metodología aplicada sino de los resultados encontrados. Dichos compromisos se describen a continuación.

Los compromisos adquiridos con la empresa Tronex S.A.S consisten básicamente en tener un uso adecuado y apropiado de la información recopilada mediante la aplicación tanto de la batería de riesgos psicosocial utilizada por la ARL Suramericana como de la Escala de Apreciación del Estrés (EAE-G). Dicha información es de total confidencialidad, por lo cual ésta no tiene un uso diferente al de realizar un análisis de los principales factores de riesgo psicosociales y niveles de

estrés que están afectando el entorno laboral de la empresa y determinar las posibles estrategias de mejoramiento que conjuntamente se pueden establecer con las personas involucradas durante el proceso. Adicionalmente, existe el compromiso de, durante el desarrollo de toda la investigación, mantener una comunicación asertiva permanente con todas las personas de la empresa Tronex S.A.S que colaboren con las actividades realizadas, manteniendo la ética de estudiantes en formación de psicología, respetando la información legal utilizada durante la investigación y respetando a cabalidad el reglamento interno de la empresa. Por otro lado, los resultados de la investigación serán socializados y compartidos directamente con las personas encargadas del direccionamiento y gestión de las áreas de Gestión Humana y de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. Lo anterior se llevará a cabo mediante la entrega de una copia de la investigación completa, la cual quedará almacenada dentro de los archivos de estas áreas para que puedan ser distribuidos y consultados a las demás áreas y a la alta dirección de la compañía.

Ahora, en cuanto a los compromisos adquiridos con la Institución Universitaria de Envigado (IUE) es importante resaltar que el primero de ellos consiste en garantizar que la investigación realizada es con un fin netamente académico, certificando que por ninguna circunstancia la información va a ser divulgada o utilizada hacia otros fines. En segundo lugar, se toman las normas APA sexta edición como las referentes para la estructuración del trabajo. En tercer lugar, se cumple a cabalidad el reglamento académico de la Institución Universitaria de Envigado, manteniendo una relación cordial, respetuosa y comunicación asertiva con los docentes de esta institución que realizaron el proceso de acompañamiento a las estudiantes responsables de la elaboración del presente trabajo. En cuarto lugar, dado que con la información recopilada es que se cumplen los objetivos planteados para esta investigación, se debe destacar y agradecer en el

trabajo la importancia de la gestión y acompañamiento realizado por las personas de la empresa y la universidad.

Adicionalmente, otro compromiso importante tiene que ver con la facilidad de acceso con la que debe quedar este trabajo, tanto para los empleados de la empresa como para los estudiantes y docentes de la Universidad. Para lograr lo anterior se deja copia de esta investigación tanto en los archivos de la empresa Tronex S.A.S como en la Biblioteca de la Institución Universitaria de Envigado, en donde se les darán a todas las personas que puedan llegar a necesitar esta información el debido acceso.

8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Uno de los pilares fundamentales de la presente investigación es el trabajo de campo que se realizó con los empleados de la empresa Tronex S.A.S. Dicho trabajo, como ya se ha mencionado, consistió en la aplicación de la BRP diseñada por Sebastián Segura y en la Escala de Apreciación del Estrés (EAE-G), las cuales indagan por aspectos de la vida personal y laboral de las personas encuestadas. Lo anterior implica una alta responsabilidad y una serie de consideraciones éticas que se deben tener en cuenta a la hora de aplicar las pruebas y de manipular la información recopilada.

Para cumplir con las directrices que da el Ministerio de la Protección Social a la hora de realizar estudios de identificación de factores de riesgo psicosociales y de los niveles de estrés en las empresas, se tuvieron en cuenta una serie de documentos y herramientas a través de las cuales se le informó a los encuestados los objetivos de la presente investigación y de las pruebas aplicadas.

El primer documento corresponde a la autorización por parte de la empresa Tronex S.A.S para la realización de la investigación sobre la población de empleados que actualmente tienen en la ciudad de Medellín y la publicación de ésta en los archivos de la biblioteca de la Institución Universitaria de Envigado. En el anexo 1 se detalla una copia de la autorización que la Gerente de Gestión Humana de la empresa, Lina Zapata, dio para que las estudiantes Manuela García Orrego y Deisy Mora Acevedo llevaran a cabo la investigación con los empleados y la información que se requiriera de la empresa.

El segundo documento es el consentimiento informado para la aplicación de la prueba BRP diseñada por Sebastian Segura y utilizada por la ARL Suramericana para sus análisis y estudios. En el anexo 3 se detalla una copia del documento que les fue entregado a todas aquellas personas que de manera voluntaria aceptaron realizar la prueba, en el cual se le aclaró a los evaluados el objetivo de la encuesta que se les aplicó y el uso que se le dio a toda la información que se recopiló.

En cuanto a la información recopilada tanto a través de la BRP como de la escala de estrés EAE-G es importante destacar que es de total confidencialidad y solamente fue manipulada por las estudiantes que desarrollaron este trabajo de investigación, por los profesores que acompañaron la construcción del trabajo y por los empleados de las áreas de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo de Tronex S.A.S. Por otro lado, el proceso de tabulación de la información recopilada por las estudiantes Manuela García Orrego y Deisy Mora Acevedo con la aplicación de la BRP estuvo acompañado por la ARL Suramericana, aseguradora contratada por la empresa objeto del análisis.

Finalmente, dado que la empresa Tronex S.A.S facilitó sus instalaciones y su población de trabajadores para la realización de esta investigación los lineamientos éticos a la hora de realizar este tipo de trabajos investigativos sugieren realizar una socialización de los resultados y conclusiones con las áreas involucradas y principalmente interesadas en el estudio, que en este caso corresponden a la unidad de Gestión Humana y la de Seguridad y Salud en el Trabajo. Adicionalmente, se deja copia de esta investigación en los archivos de la compañía para que tengan acceso todos los empleados que puedan llegar a necesitar esta información con el debido acceso y responsabilidad a la hora de su manipulación.

9. RECOMENDACIONES

Por medio de la batería aplicada y los resultados arrojados por la misma, se pueden identificar los diferentes riesgos psicosociales en los que están inmersos tanto empleados como directivos y por ende el buen funcionamiento de la organización. Por lo anterior es que en esta sección se plantean una serie de recomendaciones de intervención que están enfocadas a mejorar las diferentes variables de riesgo psicosocial que se encuentran en un nivel alto y que de alguna manera necesiten reforzarse para fortalecer aspectos psicosociales relevante para la organización Tronex S.A.S.

Factores de Riesgo Intralaborales

Tensión Laboral

Es una de las variables que se da a nivel laboral y es generada a partir de las horas de trabajo extensas, de las tareas repetitivas, de la falta de participación en las decisiones de la empresa, de las relaciones con los compañeros y superiores y del encuentro de su vida personal con la vida laboral. Estos factores se hacen presente desde los altos mandos de la organización hasta el personal operativo, generando estrés y desmotivación laboral, hechos que se derivan en enfermedades de tipo físico y mental, lo cual termina poniendo en riesgo la continuidad de los trabajadores dentro de la organización (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación de intervención para este factor de riesgo consiste en desarrollar grupos de discusión donde se fomenten técnicas para la participación, reflexión y cambio de actitud por parte de trabajadores y directivos; con lo anterior se buscaría también el desarrollo de habilidades psicomotoras y potenciación de destrezas de ambas partes y generar espacios donde empleados y directivos puedan crear proyectos en los que compartan ideas y las visualicen a futuro.

Desequilibrio, esfuerzo – recompensa

Parte de la inestabilidad que puede existir dentro de la organización ya que no siempre se da un reconocimiento a los empleados por la labor prestada, lo cual genera desmotivación y bajo rendimiento en los trabajadores (desarrollan sus actividades bajo ningún incentivo significativo para ellos) (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para tratar este factor y lograr que a futuro no sea un inconveniente, consiste en implementar un plan de reconocimientos, beneficios, estímulos e incentivos (acorde con las restricciones presupuestales de la compañía) para los empleados por su buena labor dentro de la compañía y disponer una cartelera donde trimestralmente se reconozca al empleado que por sus méritos laborales se ha destacado. Lo anterior debe estar ligado con el fortalecimiento de los programas de bienestar laboral dentro de la organización, donde se dé a conocer cada uno de los servicios a los que pueden acceder como empleados. Adicionalmente, se debe revisar por lo menos una vez al año la escala salarial que se maneja dentro de la empresa, para que esté acorde a la estructura jerárquica.

Inseguridad laboral

Es la percepción que tiene el trabajador sobre qué tan inestable puede llegar a ser su puesto de trabajo y por ende la inseguridad que se genera al no saber si contará con él durante un tiempo prolongado (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para intervenir este factor es diseñar y estructurar planes de carrera y ascensos dentro de cada área de la empresa. Una forma de implementar dichos planes consiste en realizar una inversión (de acuerdo con la restricción presupuestal de la compañía) en proyectos y programas de formación individual y grupal en los que los empleados potencialicen sus capacidades y reciban mayor información en torno a los nuevos planes de negocio de la compañía y la forma como pueden participar adquiriendo unos compromisos concretos para la consecución de éstos y para alcanzar los objetivos corporativos. Lo anterior generaría un mayor interés y entrega por parte de los empleados con el fin de aspirar a mejores oportunidades dentro de la empresa para ascender y alcanzar un mayor desarrollo profesional y mayor percepción de seguridad y estabilidad laboral en los empleados.

Demanda global

Parte de las actividades o tareas asignadas a cada empleado y el cumplimiento que debe de tener con la misma (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

Para este factor se recomienda realizar un estudio de cargas laborales en los empleados y de satisfacción con las actividades que realiza, con el objetivo de determinar qué tan productivo y

que tan dispuesto esta para cumplir con esa labor. De esta manera, se podría evidenciar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la productividad de la organización.

Adicionalmente se puede llevar a cabo un plan de capacitación que busque crear sentido de pertenencia y mayor compromiso con las labores ejecutadas por cada persona.

Demanda psicológicas del trabajo

Los diferentes inconvenientes con los que los empleados deben lidiar día a día, bien sea por situaciones personales o laborales y que pueden afectar el rendimiento en sus labores o en su salud física (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para este factor consiste en realizar acompañamientos periódicos con la encargada del área de psicología, hacer muestreos por medio de encuestas para indagar sobre el estado anímico. Disponer para el personal un lugar donde pueda estar acompañado del profesional en psicología y brindar un espacio de escucha.

Demanda física y esfuerzo extrínseco

Es importante mantener buenos hábitos en la organización y cada puesto de trabajo, donde la salud del empleado no se vea afectada, razón por la cual es fundamental cuidar la salud física de cada trabajador para no tener dificultades de salud en el largo plazo y a corto plazo accidentes inesperados (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

Para este factor se recomienda realizar un acompañamiento constante por parte de las personas de Gestión Humana y del área de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita sensibilizar y mantener a toda la organización con buenos hábitos saludables dentro de sus áreas de trabajo por medio de pausas activas, afiches de prevención y promoción física, actividades de sensibilización y capacitación y desarrollo de sistemas de vigilancia epidemiológica para prevención de los riesgos osteomuscular, auditivos, biológicos y psicosociales en las diferentes áreas de la empresa.

Exigencias de responsabilidad del cargo

Dada la alta exigencia y responsabilidad que tienen los empleados para desarrollar sus actividades, éstos se ven expuestos a una tensión habitual que puede llegar a afectar su desempeño y salud física y mental (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación se fundamenta en la implementación de nuevos planes de seguimiento al desempeño del empleado, realizando estudios de cargas laborales de los empleados a través de los cuales se puedan identificar la duración real de las jornadas y turnos de trabajo y las responsabilidades y compromisos que los empleados realizan. Adicionalmente se pueden ejecutar planes de entrenamiento de acuerdo con las actividades que cada persona ejecuta y planes de mejoramiento individual que le den mayores herramientas y conocimientos al empleado para desempeñarse de mejor manera en sus labores diarias.

Demandas emocionales

En el ámbito laboral se pueden exteriorizar muchas de las emociones que tiene el empleado tanto a nivel personal como laboral (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La única recomendación para este factor parte del acompañamiento psicológico que se le debe dar a los empleados y mantener buenos canales de comunicación para seguir fortaleciendo este aspecto.

Demanda medio ambiental

Este factor depende de las locaciones y ambientes a los que están expuestos los diferentes empleados para la realización de las diferentes ocupaciones y actividades dentro de la empresa Tronex S.A.S, los cuales deben ser acordes con los lineamientos de seguridad de los diferentes espacios de trabajo dispuestos para el empleado (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación en este punto es continuar con la labor que se ha venido desarrollando en torno a la implementación y consolidación de un ambiente de trabajo saludable que involucre dotaciones adecuadas para los empleados en cuanto a herramientas y uniformes, buena iluminación y un mayor control en torno a la exposición al ruido y a la contaminación auditiva.

Jornada de trabajo

Este factor se encuentra directamente gestionado por la organización en la medida en que es ésta quien puede flexibilizar y optimizar las jornadas de trabajo, tratando de que exista un equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para este factor consiste en estudiar con los directivos de la compañía diferentes propuestas horarias que sean flexibles para el empleado que no solo estén acordes con lo planteado por la normatividad laboral sino que también le permitan realizar otras actividades diferentes a las laborales.

Control global, participación y manejo del cambio, capacitación y claridad del rol

Estos cuatro factores permiten que la organización tenga un alto grado de adaptación de los empleados a las diferentes dinámicas que esté viviendo la compañía (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación en este punto consiste en fomentar el desarrollo de capacitaciones que le sirvan al empleado para adquirir nuevos conocimientos, procesos de sensibilización, procesos de inclusión y capacitación constante frente al cargo desempeñado. Adicionalmente se deben desarrollar proyectos de sensibilización de los cambios y proyectos nuevos en los que esté inmersa la empresa.

Control JCQ

El Control JCQ (Job Content Questionnaire²⁰) hace referencia al nivel de control percibido por el trabajador bajo lo planteado en el modelo de demanda-control-apoyo social y que se encuentra determinado por las variables “Uso de habilidades” y “Toma de decisiones”.

En cuanto a este factor es fundamental brindarle al empleado la oportunidad de dar a conocer sus habilidades y su criterio para tomar decisiones en lo que le corresponda, además de hacerlo participe de las ideas de la organización (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014). La recomendación para este factor es construir un plan de estímulos y beneficios que se puede llevar a cabo mediante la búsqueda de convenios con entidades educativas que ayuden a fortalecer las competencias y habilidades del personal. Igualmente es importante implementar grupos de trabajo donde se den a conocer los puntos de vista que los trabajadores tienen frente a las diferentes actividades y proyectos que se realizan en la empresa. Lo anterior debe ir acompañado de un fortalecimiento de los programas de bienestar laboral en la empresa y darlos a conocer para incentivar a los empleados a que participen.

²⁰ El *Job Content Questionnaire* es un cuestionario desarrollado por Karasek (1985) que evalúa los factores de riesgo psicosociales del trabajo bajo el modelo de demanda-control-apoyo social.

Apoyo social global

Dentro de las organizaciones es importante crear una cultura donde directivos y operarios puedan tener una buena relación y contar mutuamente con el apoyo requerido para cumplir con sus responsabilidades (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para este factor consiste en brindar sostenibilidad y equilibrio al empleado y no dejar que el compañerismo y afinidad entre directivos y operarios se pierda. Adicionalmente es importante realizar convivencias que ayuden a integrar ambas partes y programara actividades donde se trabajen aspectos como el trabajo en equipo, la importancia de la colaboración en los equipos de trabajo y el liderazgo. Por otro lado, se deben fortalecer los planes de bienestar social que existan y constantemente diseñar innovadores esquemas de bienestar que se ajusten a las nuevas y cambiantes dinámicas que se dan en torno a las relaciones laborales y sociales entre los empleados.

Retroalimentación del desempeño, apoyo del jefe o supervisor y apoyo de compañeros

Son tres factores que aportan al crecimiento de una organización ya que solidifican las relaciones y por ende el buen funcionamiento. Además mantienen la motivación y el rendimiento tanto de los empleados de cargos operativos como directivos (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación es implementar retroalimentaciones grupales e individuales para establecer acciones de mejora a partir de las sugerencias de cada uno de los empleados. Se pueden manejar también espacios donde los directivos se dirijan a los empleados para retroalimentar los procesos y hacerles saber cuáles son las fortalezas y los aspectos a mejorar en su labor. Adicionalmente se deben capacitar a los jefes y principales líderes de la organización en torno a los estilos de dirección de sus respectivas áreas y personal a cargo con el objetivo de que se conviertan en buenos entrenadores de sus colaboradores. Por otro lado, es fundamental que lo anterior esté acompañado de planes de gestión del desempeño laboral que permitan transformar las evaluaciones del desempeño laboral hacia unas que permitan implementar planes de mejoramiento individual en los empleados y acordes con los procesos que ejecuta cada área.

Recompensa

Es entendido como el reconocimiento que se le brinda al empleado para homenajear la labor realizada en la organización (Gómez Ortiz, Segura C., Castrillón Moreno, & Machado, 2014)

La recomendación para este factor parte de varios elementos:

- Elogio: Puede realizarse por medio de correo o correspondencia escrita.
- Honores. Realizar nombramientos de empleado del mes o del año y nominarlo para que reciba incentivos o premios que pueda disfrutar por fuera de la organización.
- Premios y galardones: placas, insignias, certificados, ropa con el nombre de la organización, suvenires de la empresa, entre otros.

- **Formación:** Este puede ser un incentivo muy importante para quienes desean adquirir habilidades útiles o una certificación por su trabajo en la organización.
- **Reconocimiento público:** Realizar un artículo sobre una persona que merezca algún tipo de reconocimiento, el cual se puede incluir en el boletín informativo de la organización.

Factores de Riesgo Extralaborales

Los factores de riesgo psicosociales extralaborales se encuentran determinados por variables propias del entorno social y económico de los empleados; es decir, en este aspecto cobran una relevancia importante factores como la utilización del tiempo libre de las personas, el tiempo de desplazamiento y el medio de transporte utilizado para realizar los recorridos hogar – lugar de trabajo y viceversa, las redes de apoyo social con las que cuenta, las características de la vivienda y la facilidad del acceso a los servicios de salud para los trabajadores y su grupo familiar.

La recomendación principal en cuanto a estos riesgos consiste en realizar evaluaciones periódicas de todos estos factores por medio de la aplicación de una encuesta sociodemográfica que permita tener actualizada toda la información cualitativa y cuantitativa que tenga relación con los factores de riesgo extralaborales. Lo anterior, permitirá realizar un acompañamiento constante a los empleados de la empresa buscando mejorar su calidad de vida personal y laboral a través de la implementación de programas de orientación psicológica personalizada y planes de capacitación con una orientación lúdico-reflexiva y participativa, donde todos los trabajadores puedan obtener una sensibilización de la importancia de buscar siempre el crecimiento personal, tener una buena disposición laboral y una buena salud física y mental.

Las capacitaciones que diseñen y estructuren pueden estar orientadas hacia temas puntuales como: relaciones interpersonales y sociales, manejo del ambiente familiar y resolución de conflictos en el hogar, interacción con la sociedad y el medio ambiente, administración de la economía del hogar y prevención de riesgos de salud con un enfoque importante hacia el tabaquismo alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas. Adicionalmente, se pueden realizar talleres y grupos de debate, dirigidos por el profesional en psicología de la empresa, donde se haga un seguimiento terapéutico grupal a los temas mencionados anteriormente.

Factores de Riesgo Individuales

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la tabla 2 del presente trabajo, el único factor de riesgo individual identificado con una incidencia importante sobre el entorno laboral de los empleados de la unidad de negocio de Tronex Industrial fue la reacción agresiva. Para el manejo de este factor de riesgo individual se plantean las recomendaciones que se detallan a continuación.

En primer lugar el profesional en psicología de la empresa debe realizar sesiones de trabajo con los empleados para mejorar aspectos como la autoestima, la asertividad, las habilidades sociales y el autocontrol emocional. En segundo lugar, y de manera complementaria a lo anterior, se deben implementar técnicas de relajación que les permitan a los empleados mantener un equilibrio entre sus emociones y la forma de canalizarlas. Estas recomendaciones pueden ser enfocadas hacia el aspecto cognitivo de las personas de forma que se puedan evaluar e identificar

los pensamientos irracionales y brindar otras opciones y herramientas de resolución de conflictos en su entorno laboral.

Por otro lado, desde un enfoque conductual se pueden dar pautas frente a la distribución del tiempo libre para que éste sea utilizado en actividades que le sirvan a la persona para dispersarse de la cotidianidad. Finalmente, a nivel emocional se pueden trabajar talleres en donde el empleado pueda expresar por medio de actividades artísticas sus sentimientos y emociones y así evitar eventos violentos o agresivos.

Todas las actividades y talleres planteados se recomienda se realicen tanto a nivel grupal como familiar para de esta manera integrar los entornos laborales y familiares de los trabajadores.

Estrés Laboral

Para intervenir las personas que presentan niveles *Alto* y *Muy Alto* de estrés en la unidad de negocio de Tronex Industrial, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones que permitirán mitigar y prevenir el estrés laboral. En primer lugar, se debe realizar una identificación y evaluación de las características de la estructura de las actividades laborales del trabajador, las condiciones en las que las realiza, la carga física a la que está expuesto, las condiciones medio ambientales que lo rodea, la jornada de trabajo, los programas de capacitación y formación a los que ha asistido y los beneficios recibidos a través del área de bienestar laboral. Lo anterior se puede llevar a cabo por medio de la implementación de encuestas organizacionales y evaluaciones del clima organizacional, mediante las cuales se pueda evidenciar la manera como está siendo dirigido el empleado por parte de su jefe o supervisor, la fluidez de la comunicación

interjerárquica y los reconocimientos y recompensas que está recibiendo por la correcta ejecución de su labor.

En segundo lugar se recomienda diseñar un programa de prevención del estrés laboral que este enfocado hacia el aseguramiento de que las cargas laborales sean acordes con las habilidades y recursos de los empleados, la creación de espacios de participación de los trabajadores en las diferentes decisiones y proyectos corporativos, el mejoramiento de la comunicación interjerárquica para garantizar una disminución de los niveles de incertidumbre en el entorno laboral, la promoción y potencialización de las diferentes habilidades de las personas y de las sanas interacciones sociales y hacia la definición clara de las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos de la compañía. Lo anterior, permitirá garantizar condiciones físicas y mentales saludables entre los empleados, las cuales garantizarán bajos niveles de enfermedades y lesiones que permiten crear un entorno laboral sano con bajos niveles de estrés y mucho más competitivo (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico, 2010).

Los programas de prevención del estrés laboral pueden ser focalizados hacia una atención individual del problema de estrés laboral que presente cada empleado o a partir de medidas planteadas a nivel organizacional que involucren a todos los trabajadores (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico, 2010). En cuanto a la recomendaciones individuales es importante destacar que se debe partir de la socialización de la mayor cantidad de información posible en torno al estrés (causas y soluciones), con el objetivo de que se les den a los empleados las herramientas necesarias para que desarrollen habilidades que les permitan manejar y reducir el problema (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno

Federal de Mexico, 2010). Adicionalmente, se debe sensibilizar al empleado en torno a la importancia de llevar hábitos de vida saludable que le permitan contrarrestar y prevenir el estrés, como por ejemplo: alimentación saludable y balanceada, practicar algún deporte o actividad física evitando el sedentarismo, garantizarle a su organismo un buen tiempo de sueño y descanso para reponer energías y evitar adicciones como el tabaquismo, alcoholismo o drogadicción (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico, 2010).

Por su parte las recomendaciones orientadas a la organizacionales deben estar dirigidas al manejo de la comunicación con los empleados de la compañía, la forma como se estructuran los procesos para la toma de decisiones importantes en la empresa, la socialización de la cultura corporativa, la definición precisa de las funciones de cada cargo, los métodos de reclutamiento y capacitación de empleados y las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico, 2010). Adicionalmente, se debe buscar una mayor compenetración de los empleados con las diferentes estrategias corporativas planteadas desde la alta dirección, lo cual permitirá que se manejen los estilos adecuados de liderazgo, que exista una participación activa de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y que siempre se trate de tener canales de comunicación asertiva interna que faciliten la creación de un entorno laboral sano que propicie y fomente el desarrollo integral de los trabajadores, lo cual termina aumentando su productividad y disminuyendo la probabilidad de presentar altos niveles de estrés (Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico, 2010).

10. CONCLUSIONES

A lo largo de la presente investigación se identificaron los diferentes factores de riesgo psicosociales individuales, intralaborales y extralaborales presentes en Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín. La aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales (BRP), diseñada por Sebastián Segura y utilizada por la ARL Suramericana en sus diferentes análisis y diagnósticos, fue la herramienta utilizada por las estudiantes Manuela García Orrego y Deisy Mora Acevedo (del pregrado de Psicología de la Institución Universitaria de Envigado) para lograr el cumplimiento de dicho objetivo y poder recopilar una serie de resultados que se convirtieron en la base para construir el respectivo análisis de los principales riesgos presentes en los empleados de las diferentes áreas de la empresa que se encuentran ubicados en la ciudad de Medellín.

En cuanto a los factores de riesgo psicosociales individuales se identificaron tres variables que son objeto de intervención y que se convierten en una oportunidad de mejora para el ambiente laboral: Reacción Agresiva (respuesta impulsiva ante una determinada situación problemática o estresante), Reevaluación Positiva (perspectiva y actitud positiva a la hora de afrontar los problemas) y Espera (estrategia cognitivo comportamental a la hora de afrontar un problema que consiste en una actitud pasiva de no ejecutar ninguna acción para solucionarlo).

En torno a los factores de riesgo intralaborales la BRP permitió identificar que el área de Tronex Industrial es la que presenta las mayores oportunidades de análisis y de mejora en torno al estrés laboral y a la presencia de factores de riesgo psicosociales. Lo anterior se debe a que fue la única unidad de negocio en la ciudad de Medellín que obtuvo una variable en nivel *Muy Alto*:

Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, la cual es un indicador sensible y determinante a la hora de identificar población en riesgo en una población de trabajadores de una determinada empresa. Adicionalmente, fue el único departamento de la compañía que obtuvo los tres factores de riesgo en niveles alto: i) Demanda Global, cuyas variables de riesgo con prioridad de intervención fueron Demandas Psicológicas del Trabajo, Esfuerzo Extrínseco y Demanda Medio Ambiental; ii) Control Global, con prioridad alta para intervención en las variables Participación y Manejo del Cambio y Claridad del Rol; y iii) Apoyo Social Global, donde sus variables de riesgo Retroalimentación del Desempeño, Apoyo del Jefe o Supervisor, Apoyo de Compañeros y Recompensa fueron las que obtuvieron una calificación alta. Finalmente, el indicador de Tensión Laboral también presentó una prioridad en nivel alto.

Por otro lado, al analizar los resultados encontrados para los factores de riesgo extralaborales es importante resaltar que éstos se desarrollan y producen en entornos ajenos a la organización, razón por la cual no pueden ser controlados o gestionados directamente por la empresa. Sin embargo, aunque no son objeto de intervención, se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de bienestar laboral para los empleados porque la información obtenida en estas variables permitirá darle un mejor enfoque a las diferentes acciones que se vayan a tomar.

Por lo anterior y de conformidad con los resultados arrojados por la aplicación de la BRP, se le aplicó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE-G) a la unidad de negocio de Tronex Industrial porque fue la única que puntuó en nivel *Muy Alto* en alguna de las variables de los diferentes tipos de factores de riesgo psicosocial (individual, extralaboral e intralaboral) evaluados por la batería: Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa. A partir de la aplicación de la escala se obtuvieron 26 diagnósticos individuales para sus empleados, de los cuales se identificaron 10

personas (38%) con niveles altos y muy altos de estrés laboral, hecho que confirma la hipótesis inmersa en la pregunta de investigación del presente trabajo investigativo: existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en Tronex S.A.S en la ciudad de Medellín.

Finalmente, las autoras construyeron un marco de recomendaciones para Tronex S.A.S basándose en los resultados obtenidos a partir de la aplicación de ambas pruebas. Aunque el objetivo de este trabajo no era precisamente el de diseñar un esquema completo de intervención, el análisis realizado permitió identificar claramente las oportunidades de mejora más significativas y éstas fueron reseñadas e identificadas de manera clara al área de Gestión Humana y de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía con las respectivas recomendaciones de acciones a tomar que permitan en el mediano y largo plazo mitigar los riesgos encontrados y mejorar sustancialmente el ambiente laboral en las áreas donde los resultados fueron los más críticos.

11. BIBLIOGRAFIA

- Abello Bolivar, A. J., & Lozano Torres, D. M. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral*. Bogotá: Facultad de Administración - Maestría de Administración Pública - Universidad del Rosario.
- Aguilar Quevedo, V. H., Cruz Muñoz, D. M., & Jimenez Rodriguez, D. C. (2007). *Repositorio Institucional Universidad de La Salle*. Obtenido de Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Alicia, O. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estres laboral. *psicologia y salud*, 209.
- Álvarez Gallego , E., & Fernandez Rios , L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o del Desagaste Profesional: Revisión de Estudios. *Asociación Española de Neuropsiquiatría* , 39.
- Alvarez, G. E., & Fernandez, R. L. (1991). el síndrome de burnout o el desgaste profesional . *Revista de asociacion Española de Neuropsiquiatría* .
- Arango, J. (2011). *Causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa Alamcol*. Envigado: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Institución Universitaria de Envigado.
- Arenas O., F., Charria O., V. H., & Sarsosa P., K. V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Betancur, F. M. (2015). *Factores psicosociales en el trabajo: comprendiendo su significado*. Obtenido de Gestion Humana.com: http://www.gestionhumana.com/gh4/bancoconocimiento/f/factores_psicosociales_en_el_trabajo/factores_psicosociales_en_el_trabajo.asp?print=1
- Brannon , L., & Feist, J. (2001). La Fisiología de la respuesta del Estrés . En L. Brannon , & J. Feit , *Psicología de la Salud* (págs. 149- 170). Madrid : Paraninfo, Thomson Learning .
- Colorado Giraldo, J., & García Figueroa, E. (2014). *Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira*. Pereira: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Universidad Católica de Pereira.
- Comité Mixto OIT/OMS. (Septiembre de 1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención* . Obtenido de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (4 de julio de 1991). Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de Colombia*. Bogotá, Colombia.

- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de Secretaría del Senado de la República de Colombia : http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Congreso de la República de Colombia. (27 de Diciembre de 2002). *Ley 789. Definición Sistema De Protección Social*. Bogotá D.C, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 del 2006*. Obtenido de Secretaría del Senado de la República de Colombia: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 del 2006*. Obtenido de Secretaría del Senado de la República de Colombia: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (11 de Julio de 2012). *Ley 1562 del 2012*. Obtenido de Presidencia de la República de Colombia: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (21 de Enero de 2013). *Ley 1616 del 2013*. Obtenido de Presidencia de la República de Colombia: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (26 de Agosto de 2015). *Secretaría del Senado de la República de Colombia*. Obtenido de Código Sustantivo del Trabajo: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
- Correa Perez, E. (2013). *Psicología Organizacional y del Trabajo: Aproximación histórica, conceptual y principales tendencias*. Cali: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales - Psicología - Universidad ICESI.
- Diaz Bustamante, Y., & Rincon Marin, L. (2011). *Identificación de los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la Escuela de Aviación Halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados durante el segundo semestre del 2010 y primer semestre del 2011*. Envigado: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Institución Universitaria de Envigado.
- Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Empleo y Asuntos Sociales.
- Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales - Comisión Europea. (1999). *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf
- Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico. (Junio de 2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral* . Obtenido de Dirección General de Promoción de la Salud del Gobierno Federal de Mexico: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
- Fernandez Seara, j. L., & Mielgo Robles, N. (1992). *Escalas de Apreciación del Estrés - EAE*. Madrid: TEA Ediciones S.A. (Publicaciones de Psicología Aplicada - Serie No. 202).

- Garrido Pinzón , J., & Uribe Rodríguez , F. (2011). Riegos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral . *Acta Colombiana de Psicología* , 27-34.
- Giachero , S., González Trijueque , D., & Delgado , S. (2012). Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo. aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, 1, 76.
- Gil Monte, P., & Peiro , J. (1997). El Síndrome de Quemarse en el Trabajo . En *Desgaste Psíquico en el Trabajo* (pág. 14). Madrid : Síntesis.
- Gómez Ortiz, V., Segura C., S., Castrillón Moreno, D., & Machado, J. (2014). *Ficha Técnica: Bateria Riesgo Psicosocial (BRP)*. Bogotá D.C.: Grupo de Investigación Estrés y Salud de la Universidad de los Andes.
- Gómez, Y., & Coto , E. (2001). Psicopatología del Pensamiento. En A. Belloch, B. Sandin , & F. Ramos , *Manual de Psicopatología* (págs. 277-301). España: Mc Graw Hill.
- González Rodríguez , J. L. (s.f.). Factores de riesgo psicosocial . *Revista Empresarial y Laboral* , 32-33.
- Hirata , H., & Zariffian , P. (2007). El concepto de trabajo . *Revista de trabajo* , 33-36.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1999). *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
- I-WHO. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Paris: Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Obtenido de La organización del trabajo y el estrés.
- Jaureguizar, A., & Espina E., A. (2005). *Enfermedad física y crónica y familia*. España.
- L Sauter , S., R Murphy, L., J Hurrell , J., & Levi , L. (2001). Factores Psicosociales y de la Organización. En O. Organización Internacional del Trabajo, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (págs. 34.4-34.87). Madrid: OIT.
- Lazarus, R. y. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. barcelona: Ediciones Martinez Roca.
- Levi, L. (1981). *Preventing work stress*. M.A: Addison Wesley.
- M. Peiró , J. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Bogotá : Univ. Psychol.
- Manzilla Izquierdo, F. (20 de Noviembre de 2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Obtenido de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos>
- Martínez Cárdenas , E., & Ramirez Mora , J. (s.f.). *El acoso laboral en Colombia: Conceptualización, Caracterización y Regulación* . Colombia : UPTC, USAP. Colciencias .
- Martínez Gamarra, M., & Ros Mar , R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral . *Acciones e investigaciones sociales* , 5-55.
- Matabanchoy y Tulcan , S. M. (2012). Salud en el trabajo. *UNIVERSIDAD Y SALUD*, 87-102.
- Mejía, J. H., Vieco Gomez, G. F., Restrepo Osorio, H., & Muñoz Segovia, M. F. (2004). *Fondo de Riesgos Laborales de Colombia*. Obtenido de Formas y

- Consecuencias de la Violencia en el Trabajo - Colombia 2004:
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Estudio-violencia-en-el-trabajo-2004.pdf>
- Mesa Orduz, Y. F. (2011). *Identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (médicos y enfermeras) del servicio de urgencias de la empresa social del estado, Hospital Universitario de Santander*. Bucaramanga: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Universidad Pontificia Bolivariana.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Decreto 2646 del 2008*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá D.C.:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Decreto 2646 del 2008*. Recuperado el 22 de junio de 2010, de Alcaldía de Bogotá:
<http://www.alcaldiabogota.gob.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de Protección Social. (23 de julio de 2008). *Decreto 2646 del 2008*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá:
www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=31607
- Ministerio de Salud y Protección Social. (23 de julio de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Obtenido de www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=31607
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2008). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 22 de junio de 2010, de <http://www.alcaldiabogota.gob.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Ley 1562 del 11 de Julio de 2012*. Bogotá D.C.: Ministerio de Trabajo - República de Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Ministerio de Salud de Colombia. (1989). *Resolución 1016 de 1989*. Bogotá D.C.: Ministerui de Trabajo y Seguridad Social & Ministerio de Salud de la República de Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994). *Decreto 1295 de 1994*. Obtenido de Secretaría del Senado de la República de Colombia:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2015). *Ley 57 de 1915: La Salud Ocupacional*. Obtenido de Ministerio del Trabajo de Colombia:
<http://www.mintrabajo.gov.co/blog-mintrabajo/ley-57-de-1915-la-salud-ocupacional>
- Ministerio Protección Social y del Trabajo de Colombia. (05 de Agosto de 1950). Código Sustantivo del Trabajo. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.
- Morales de Romero , N. M. (1991). El proceso del estres. *Ciencias de la conducta*, Volumen 1 No 2 .
- Moreno Jiménez , B., & Báez León , C. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas de buenas prácticas. Madrid , España .
- Moreno Jimenez, B., & Baez Leon, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid & INSHT.

- Morillejo , E. A., & Pozo Muñoz , C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo de los profesionales dedicados al cuidado de la salud . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 273-294.
- OMS, C. M. (1984). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- Organización Interamericana de Seguridad Social-OISS. (2015). *Gestión de la seguridad y Salud laboral en las PYMES*. Obtenido de OISS.org: http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/Manual_Gestion_PRL_-_PYMES.pdf
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: OIT.
- Pedrozo Sanchez, M. (2010). *Identificación de factores de riesgo psicosocial en empleados pertenecientes a la planta de proceso de Girón de la empresa Pimpollo S.A*. Bucaramanga: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Universidad Pontificia Bolivariana.
- Peiro Silla , J. M. (Enero- Junio de 2011). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Valencia .
- Peláez Arcila, S. M., & Cuellar García, S. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*. Manizales: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas - Especialización Gerencial del Talento Humano - Universidad de Manizales.
- Pierre, P. (2003). Acompañando los procesos de cambio en educación: Bases para una acción mediada. *Revista de pedagogía crítica*, 142.
- Presidencia de la República de Colombia. (14 de Marzo de 1984). *Decreto 614 de 1984*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá D.C.: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357#>
- Presidencia de la República de Colombia. (2011). *Código Sustantivo del Trabajo*. Obtenido de Secretaría del Senado de la República de Colombia: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
- Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Salud & Ministerio de la Trabajo y la Protección Social. (1994). *Decreto 1832 de 1994*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá D.C.: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802>
- Rentería Valencia , J. A., Fernández Ospina , E., Tenjo M, A. M., & Uribe Rodríguez , A. F. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista Diversitas- Perspectivas en psicología* , 161-175.
- Rieznik, P. (2001). *Trabajo, una definición antropológica*. Obtenido de <http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>
- Rivera, C. L. (2015). *Acoso sexual laboral. Un problema de relaciones de poder*.
- Salazar Gómez , C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral . *Ces Salud Pública* , 85-90.
- Sanchez, J., & Rodriguez, J. (2006). *Identificación de Factores de Riesgo Ocupacionales*. Cali: Vicerrectoría de Bienestar Universitario - Sección Salud Ocupacional - Universidad del Valle.
- Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial conceptos y consecuencias clínicas*. Madrid.

- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. En O. I. Trabajo-OIT, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (págs. 34.1 - 34.87). Madrid: OIT.
- Slipak, O. (2006). estres y perfiles de personalidad. *revista de clinica neuropsiquiatrica*, 4.
- Soler, S., Garcia, I., Saez, N. M., & Sanchez, M. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *psicothema*, 225.
- Toro Álvarez , F., Sanín Posada , A., Valencia Jáuregui, M., & Londoño Londoño , M. E. (2009). Proyecto de Investigación: Los factores psicosociales en el trabajo. Riesgos psicosociales laborales y protectores psicosociales laborales. . *Interamericana de Psicología Ocupacional* , 213-2015.
- Toro Alvarez, F. (2010). *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*. 97.
- Touraine, A. (Febrero de 2006). Hay que pasar de una escuela de la oferta. (J. Casals Cervós, Entrevistador)
- Useche. (2002). La organizacioón del trabajo en el marco de la globalización. En Useche, *Gaceta Laboral* (pág. 67).
- Valencia Buitrago, L., Herrera Cuartas, L., & Ramírez Gómez, B. E. (2015). *Algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, una mirada desde la psicología organizacional*. Envigado: Facultad de Ciencias Sociales - Psicología - Institución Universitaria de Envigado.
- Vega Martinez , S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Vieco Gómez , G. F., & Abello Llanos , R. (2014). Factores Psicosociales de origen laboral estrés y morbilidad en el mundo. En G. Vieco Gómez, & R. Abello Llanos , *Psicología desde el Caribe* (págs. 354-385). Barranquilla : Universidad del Norte
- Vieco Gómez , G. F., & Abello Llanos, R. (Mayo- Agosto de 2014). *Factores psicosociales de origen laboral*. Obtenido de Ebsco Host: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=a601d453-c059-4cc8-8509-aeeb093d246d%40sessionmgr115&hid=118>

12. APÉNDICES

12.1. APÉNDICES 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TRONEX S.A.S PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN

Medellín, 09 de marzo de 2015

Señora.
LINA ZAPATA
Gerente de Gestión Humana
Tronex-Medellín

Asunto: solicitud

De manera atenta nos permitimos solicitar autorización con el fin de realizar el trabajo de grado referente a riesgo psicosocial con el personal de la empresa Tronex S.A.; el cual tiene una duración de 12 meses y será realizado por las estudiantes de la institución universitaria de Envigado DEISY MORA ACEVEDO identificada con cédula de ciudadanía N° 1.037.613.474 de Envigado y MANUELA GARCÍA ORREGO cédula de ciudadanía N° 1.037.456.558 de Sabaneta

Agradecemos su atención para la presente solicitud.

DEISY MORA ACEVEDO
CC.: 1.037.613.474
Cel.: 310 597 4693

MANUELA GARCÍA ORREGO
CC.: 1.037.456.558
Cel.: 311 374 7045

Y. M. A.

12.2. APÉNDICES 2: TABLA DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES PARA CADA ÁREA DE TRONEX S.A.S EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

TABLA 4: FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES

	Tienda A Tienda		Grandes Formatos		Tronex Industrial		Soluciones Logísticas Tronex		Planta, Manufactura e Ingeniería		Área Administrativa	
CARACTERÍSTICAS DE VIVIENDA	Segura	45.1%	Segura	38.5%	Segura	70.0%			Segura	50.0%	Segura	52.60%
	Medianamente Segura	21.6%	Muy Segura	38.5%	Muy Segura	20.0%			Medianamente Segura	37.5%	Medianamente Segura	28.2%
	Algo Segura	13.7%	Medianamente Segura	23.1%	Algo Insegura	10.0%			Algo Insegura	6.3%	Muy Segura	15.4%
	Muy Segura	11.8%							Muy Segura	3.1%	Algo Insegura	2.6%
	Muy Inseguro	7.8%							Muy Inseguro	3.1%	Muy Inseguro	1.3%
TIPO DE VIVIENDA	En arriendo	47.1%	Familiar	38.5%	Familiar	50.0%			Familiar	46.9%	En arriendo	44.9%
	Familiar	37.3%	En arriendo	38.5%	En arriendo	30.0%			En arriendo	34.4%	Familiar	37.2%
	Propia	15.7%	Propia	23.1%	Propia	20.0%			Propia	18.8%	Propia	17.9%
ESTRATO SOCIAL	Estrato 3	47.1%	Estrato 2	38.5%	Estrato 5	50.0%			Estrato 3	31.3%	Estrato 3	46.2%
	Estrato 2	29.4%	Estrato 4	15.4%	Estrato 4	30.0%			Estrato 2	31.3%	Estrato 2	29.5%
	Estrato 1	15.7%	Estrato 5	15.4%	Estrato 3	10.0%			Estrato 4	18.8%	Estrato 5	10.3%
	Estrato 4	3.9%	Estrato 6	15.4%	Estrato 6	10.0%			Estrato 1	12.5%	Estrato 4	7.7%
	Estrato 6	3.9%	Estrato 3	15.4%					Estrato 5	6.3%	Estrato 1	6.4%
MEDIO DE TRANSPORTE	Moto	37.3%	Moto	46.2%	Carro	80.0%			Moto	34.4%	Bus	33.3%
	Bus	21.6%	Carro	38.5%	Carro	10.0%			Carro	25.0%	Moto	26.9%
	Carro	19.6%	Transporte masivo (metro)	7.7%	Transporte masivo (metro)	10.0%			Transporte masivo (metro)	21.9%	Carro	20.5%
	Transporte masivo (metro)	13.7%	Bus	7.7%					Bus	18.8%	Transporte masivo (metro)	15.4%
	Combinando	5.9%							Combinando		Taxi	2.6%
Taxi	2.0%									Taxi	1.3%	
FACILIDAD DE DESPLAZAMIENTO (Casa-Trabajo)	Algo Fácil	37.3%	Medianamente Difícil	38.5%	Muy Fácil	30.0%			Medianamente Difícil	37.5%	Algo Fácil	32.1%
	Muy Fácil	23.5%	Algo Fácil	23.1%	Algo Difícil	30.0%			Algo Fácil	28.1%	Medianamente Difícil	23.1%
	Medianamente Difícil	19.6%	Muy Fácil	23.1%	Medianamente Difícil	20.0%			Muy Fácil	25.0%	Muy Fácil	21.8%
	Algo Difícil	15.7%	Algo Difícil	7.7%	Algo Fácil	20.0%			Algo Difícil	9.4%	Algo Difícil	17.9%
	Muy Difícil	3.9%	Muy Difícil	7.7%							Muy Difícil	5.1%
TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO	Entre 31-40 Minutos	29.4%	Entre 31-40 Minutos	46.2%	Entre 21-30 Minutos	30.0%			Entre 21-30 Minutos	31.3%	Entre 31-40 Minutos	25.6%
	Entre 21-30 Minutos	23.5%	Entre 10-20 Minutos	15.4%	Entre 51-60 Minutos	30.0%			Entre 51-60 Minutos	28.1%	Entre 21-30 Minutos	23.1%
	Entre 10-20 Minutos	17.6%	Entre 21-30 Minutos	15.4%	Entre 41- 51 Minutos	10.0%			Entre 31-40 Minutos	15.6%	Entre 10-20 Minutos	12.8%
	Entre 41- 51 Minutos	17.6%	Entre 41- 51 Minutos	7.7%	Entre 10-20 Minutos	10.0%			Entre 41- 51 Minutos	12.5%	Entre 41- 51 Minutos	12.8%
	Entre 61-90 Minutos	5.9%	Entre 51-60 Minutos	7.7%	Entre 31-40 Minutos	10.0%			Entre 61-90 Minutos	6.3%	Entre 61-90 Minutos	11.5%
	Entre 51-60 Minutos	3.9%	Entre 61-90 Minutos	7.7%	Entre 61-90 Minutos	10.0%			Entre 10-20 Minutos	6.3%	Entre 51-60 Minutos	10.3%
	Más de 120 Minutos	2.0%									Entre 91-120 Minutos	3.8%
	Papá- Mamá	70.0%	Amigos	52.3%	Pareja	90.0%			Pareja	71.9%	Papá- Mamá	70.5%
	Pareja	62.7%	Papá- Mamá	69.2%	Amigos	80.0%			Otros miembros de la familia	59.4%	Pareja	55.1%
	Amigos	51.0%	Otros miembros de la familia	61.5%	Papá- Mamá	80.0%			Papá- Mamá	46.9%	Amigos	52.6%
Otros miembros de la familia	51.0%	Compañeros de trabajo	46.2%	Compañeros de trabajo	60.0%			Compañeros de trabajo	43.8%	Otros miembros de la familia	50.0%	
Compañeros de trabajo	45.1%	Pareja	30.8%	Otros miembros de la familia	40.0%			Amigos	37.5%	Compañeros de trabajo	21.8%	
Hijos	27.5%	Vecinos	30.8%	Compañeros de estudio	20.0%			Hijos	31.3%	Hijos	16.7%	
Vecinos	17.6%	Hijos	7.7%	Vecinos	10.0%			Compañeros de estudio	9.4%	Vecinos	14.1%	
Compañeros de estudio	9.8%	Hijos	10.0%					Vecinos	3.1%	Compañeros de estudio	5.1%	
										No puedo contar con Nadie	1.3%	
UTILIZACIÓN DE TIEMPO LIBRE	Compartiendo con Familia	82.4%	Compartiendo con Familia	84.6%	Compartiendo con Familia	100.0%			Compartiendo con Familia	71.9%	Compartiendo con Familia	75.6%
	Haciendo Deporte	49.0%	Haciendo Deporte	76.9%	Haciendo Deporte	70.0%			Haciendo Deporte	50.0%	Haciendo Deporte	50.0%
	Durmiendo	47.1%	Divirtiendome	69.2%	Compartiendo con Pareja	60.0%			Aprendiendo Nuevas Cosas	46.9%	Durmiendo	48.7%
	Divirtiendome	45.1%	Durmiendo	61.5%	Compartiendo con Pareja	30.0%			Compartiendo con Pareja	40.6%	Compartiendo con Pareja	37.2%
	Compartiendo con Pareja	41.2%	Compartiendo con Amigos	61.5%	Compartiendo con Amigos	20.0%			Compartiendo con Pareja	34.4%	Compartiendo con Pareja	37.2%
	Leyendo	39.2%	Leyendo	46.2%	Durmiendo	20.0%			Leyendo	31.3%	Divirtiendome	32.1%
	Compartiendo con Amigos	31.4%	Compartiendo con Pareja	30.8%	Divirtiendome	10.0%			Durmiendo	31.3%	Aprendiendo Nuevas Cosas	29.5%
	Aprendiendo Nuevas Cosas	23.5%	Aprendiendo Nuevas Cosas	23.1%	Leyendo	10.0%			Divirtiendome	25.0%	Compartiendo con Amigos	25.6%
No Tiene Tiempo Libre	9.8%							No Tiene Tiempo Libre	3.1%			
ACCESO SERVICIOS DE SALUD	Muy Fácil	35.3%	Algo Fácil	46.2%	Muy Fácil	60.0%			Muy Fácil	43.8%	Algo Fácil	39.7%
	Algo Fácil	33.3%	Muy Fácil	46.2%	Algo Fácil	20.0%			Algo Fácil	34.4%	Muy Fácil	38.5%
	Medianamente Difícil	13.7%	Algo Fácil	7.7%	Medianamente Difícil	10.0%			Algo Difícil	9.4%	Medianamente Difícil	9.0%
	Algo Difícil	11.8%			Algo Difícil	10.0%			Medianamente Difícil	9.4%	Algo Difícil	7.7%
	Muy Difícil	5.9%							Muy Difícil	3.1%	Muy Difícil	5.1%
HA RECIBIDO LA ATENCIÓN REQUERIDA DE SALUD	De acuerdo	58.8%	De acuerdo	61.5%	Completamente de Acuerdo	40.0%			De acuerdo	56.3%	De acuerdo	55.1%
	Completamente de Acuerdo	27.5%	Completamente de Acuerdo	38.5%	De acuerdo	30.0%			En Desacuerdo	21.9%	Completamente de Acuerdo	25.6%
	En Desacuerdo	13.7%			En Desacuerdo	20.0%			Completamente de Acuerdo	18.8%	En Desacuerdo	10.3%
					Totalmente en Desacuerdo	10.0%			Totalmente en Desacuerdo	3.1%	Totalmente en Desacuerdo	9.0%

PARA ESTA ÁREA NO SE OBTIENEN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA BRP DADO QUE LA POBLACIÓN EN CUESTA ES MENOR A 10 PERSONAS

12.3. APÉNDICES 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA BRP

Batería de Riesgo Psicosocial (BRP)

¿Cuál es su documento de identidad?	
-------------------------------------	--

Nombre: ¿Cuál es su nombre completo?	
--------------------------------------	--

A continuación se describen las condiciones bajo las cuales se realiza la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales Laborales:

- La participación en el diagnóstico es voluntaria, ninguna empresa podrá obligar a sus trabajadores a participar si estos no desean hacerlo. Usted podrá retirarse del proceso en cualquier momento.
- Esta evaluación forma parte de las actividades del programa de Salud Ocupacional de la empresa, para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 2646 de 2008.
- La evaluación consiste en la aplicación de cuestionarios donde se realizarán algunas preguntas sobre su trabajo, vida, salud y estrés.
- La información recolectada ayudará a su empresa a tomar mejores decisiones para proteger su salud.
- La información recolectada es confidencial y está sometida a reserva conforme lo establece la ley 1090 de 2006 y normas que regulan la historia clínica ocupacional.
- De acuerdo con la resolución 8430 de 1993 este procedimiento es categorizado como un procedimiento sin riesgo alguno para las condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del evaluado.
- Si decide participar, autoriza a la empresa Prax para que conozcan sus resultados con el objetivo de calificar su prueba y generar un diagnóstico corporativo para su empresa. Estos siempre harán un uso responsable y confidencial de la información.

	Si	No
De acuerdo a las anteriores condiciones ¿Acepta participar en esta evaluación?		

Si marca la opción NO en la pregunta anterior, puede finalizar el diligenciamiento de este cuestionario y entregarlo al psicólogo(a) que esté acompañando el proceso. Si marca la opción SI continúe diligenciando el cuestionario.

Si se le dificulta responder alguna pregunta o tiene sugerencias por favor anote en un papel el número de la pregunta, al final del cuestionario encontrará una opción para registrar sus sugerencias, para nosotros son de gran utilidad.

	Si	No
Autorización Investigaciones: ¿Autoriza a la empresa Prax para que sus datos sean utilizados de forma ANÓNIMA para hacer investigación? En caso afirmativo, bajo ninguna circunstancia se revelará su identidad. Este tipo de investigación es de carácter académico, no tiene ninguna relación con su organización.		
Autorización recibir información: ¿Autoriza recibir información por parte de la empresa Prax? (No tiene fines comerciales, solo se contactaría para aspectos relacionados con la investigación o académicos)		

Correo: Correo electrónico: (Opcional)	
--	--

	Si	No
Autorización para enviar resultados: ¿Usted autoriza el envío de sus resultados a la ARL y a su empleador?		

	Masculino	Femenino
Sexo: ¿Cuál es su sexo?		

	Escriba el año en números
¿En qué año nació?	