

**PLANTEAMIENTO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN UNA EMPRESA  
DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN  
EN EL AÑO 2017**

**INVESTIGADORES:  
OLGA ARIAS RAMIREZ  
HEIDY CARDENAS METAUTE**

**UNIVERSIDAD CES  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL  
TRABAJO  
MEDELLÍN  
2017**

PLANTEAMIENTO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN UNA EMPRESA  
DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN  
EN EL AÑO 2017

HEIDY CARDENAS METAUTE  
OLGA ARIAS RAMIREZ

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Salud y  
Seguridad en el Trabajo

Asesor Marta Luz Porras Martínez  
Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

UNIVERSIDAD CES  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO  
MEDELLÍN  
2017

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Ciudad y fecha,

## AGRADECIMIENTOS

*A mi madre, porque siempre me llena de ganas para seguir.  
A la universidad CES, por darnos conocimiento a través de sus docentes.  
Heidy Cárdenas*

*Dedico este trabajo de grado, principalmente a Dios, por haberme permitido  
llegar a este punto de mi vida, donde se empiezan a ver los frutos  
del esfuerzo permanente.  
A mi padre y a mi madre, por su amor y acompañamiento incondicional.  
A mi esposo por ser mi compañero de viaje y el más fiel amigo  
que día a día me motiva a ser mejor  
y a no desistir a pesar de las dificultades.  
A mi compañera Heidy, mi gratitud por su valiosa dedicación,  
paciencia y por permitirme aprender de ella en todo este proceso.  
Olga Arias*

## CONTENIDO

	Pág
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	18
2.2. FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN, ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO DE LA OIT.....	18
2.2.1. Factores psicosociales, estrés y salud.....	19
2.2.2. Condiciones psicosociales en la vida laboral.....	19
2.3. EL MODELO DE DEMANDAS-CONTROL ENFOQUE SOCIAL, EMOCIONAL Y FISIOLÓGICO DEL RIESGO DE ESTRÉS Y DESARROLLO DE COMPORTAMIENTOS ACTIVOS.....	20
2.3.1. Contraste entre el modelo demandas / control y el psicólogo cognitivo.....	21
2.3.2. Respuestas fisiológicas al modelo demandas/control.....	22
2.3.3. Algunos datos empíricos sobre el modelo de demandas/control.....	22
2.4. CUESTIONES METODOLÓGICAS.....	23
2.4.1. Objetividad de las mediciones psicosociales en el trabajo.....	23
2.4.2. Tensión en el trabajo y trastornos psicológicos, absentismo.....	23
2.4.3. Carga de trabajo y función cerebral.....	23

2.4.4. Claridad y sobrecarga de los roles asignados .....	24
2.4.5. La profesión y las características psicosociales del trabajo.....	24
2.5. MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	25
2.5.1. Condiciones intralaborales.....	25
2.5.2. Condiciones extralaborales.....	25
2.5.3. Condiciones individuales .....	26
2.6. ALCANCE DE LA BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	26
2.6.1. Instrumentos .....	26
2.6.1.1 Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial .....	26
2.6.1.2 Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali - cuantitativa .....	27
2.6.1.3. Cuestionarios diseñados para evaluar el estrés.....	27
2.6.2. Estructura de la batería de riesgos psicosociales.....	27
2.6.2.1 Dominios y dimensiones intralaborales.....	28
2.6.3. Etapas de evaluación y control del estrés.....	29
2.6.3.1 Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010 .....	29
2.6.3.2 Aplicación del instrumento .....	29
2.7. RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 .....	29
2.8. MODELOS DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	30
2.8.1. Módulos que conforman el afrontamiento del estrés.....	32
2.8.1.1 Ejemplos de temas a trabajar.....	32
2.8.1.2 Asignación de personal a los módulos para todo el personal .....	32
2.8.2. Niveles de las propuestas de intervención en riesgo psicosocial.....	32
2.8.2.1 Nivel Individual .....	33
2.8.2.2 Nivel grupal .....	33

2.8.2.3 Nivel organizacional .....	33
2.8.3. Generar cambios en la forma en que está organizado el trabajo .....	33
2.8.3.1 Cambios de estilo de liderazgo y dirección .....	33
2.8.3.2 Acciones sobre los colaboradores de la organización .....	33
2.8.3.3 Plan de formación en salud mental .....	34
2.8.3.4 Evaluación de riesgos psicosociales .....	34
2.8.4. Modelo de intervención .....	34
2.8.4.1 Objetivos .....	34
2.8.4.2. Duración de la intervención .....	35
2.8.5. Aspectos a tener en cuenta en la intervención .....	35
2.8.5.1 Personal que reporta niveles de estrés muy alto y alto .....	35
2.8.6. Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa .....	36
2.8.7. Deporte en el ámbito laboral como estrategia de bienestar biopsisocial .....	36
2.8.8. Experiencias exitosas de actividad deportiva en el ámbito laboral .....	38
2.8.8.1 Programa Corporate Wellness DiR .....	38
2.8.8.2 GSK GlaxoSmithKline (GSK) .....	38
2.8.8.3 Propuesta de intervención Club Campestre el Ranco .....	40
2.8.8.4 Programa de intervención en empresas publicas y privadas de Chile .....	40
3. OBJETIVOS .....	41
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	41
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	41
4. METODOLOGÍA .....	42
4.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
4.2. TIPO DE ESTUDIO .....	42

4.3. POBLACIÓN .....	42
4.4. VARIABLES .....	43
5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	49
6. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	50
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. ....	51
7.1. COBERTURA DE LA POBLACIÓN.....	51
7.2. RESULTADOS CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS .....	51
7.2.1. Sexo.....	52
7.2.2. Edad .....	53
7.2.3. Estado civil.....	57
7.2.4. Estrato socioeconómico.....	57
7.2.5. Medios de transporte .....	58
7.2.6. Tiempo de desplazamiento.....	58
7.2.7. Facilidad de desplazamiento casa - trabajo.....	59
7.2.8. Tipo de vivienda.....	59
7.2.9. Percepción de seguridad en el lugar de vivienda.....	60
7.2.10. Servicios públicos disponibles .....	60
7.2.11. Facilidad en el acceso a centro de salud.....	61
7.2.12. Atención en salud requerida .....	62
7.2.13. Uso del tiempo libre .....	62
7.2.14. Red de apoyo.....	63
7.2.15. Cargo .....	63
7.2.16. Tipo de actividades desempeñadas en el trabajo.....	64
7.3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL .....	64

7.3.1. Condiciones Intralaborales .....	64
7.3.2. Condiciones Extralaborales .....	67
8. CRONOGRAMA .....	68
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
9.1. Subprograma Salud Mental.....	69
9.1.1. Objetivo.....	69
9.2. Subprograma Salud Física .....	76
9.2.1. Objetivo.....	76
10. CONCLUSIONES. ....	79
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXO 1. FICHA TECNICA INSTITUCIONAL.....	84

## LISTA DE TABLAS

	Pag
Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales.....	28
Tabla 2. Variables .....	43
Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial.....	65
Tabla 4. Demandas del trabajo .....	65
Tabla 5. Control sobre el trabajo.....	66
Tabla 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	66
Tabla 7. Condiciones extralaborales.....	67
Tabla 8. Subprograma Salud Mental .....	70
Tabla 9. Subprograma Salud Física.....	76

## LISTA DE FIGURAS

	Pag
Figura 1. Seis colores / tipologías .....	31
Figura 2. El deporte en el ámbito laboral .....	37
Figura 3. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.....	39

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pag
Gráfica 1. Cobertura de la población .....	51
Gráfica 2. Sexo .....	52
Gráfica 3. Edad .....	53
Gráfica 4. Estado civil .....	57
Gráfica 5. Estrato socioeconómico .....	57
Gráfica 6. Medios de transporte.....	58
Gráfica 7. Tiempo de desplazamiento .....	58
Gráfica 8. Facilidad de desplazamiento casa - trabajo .....	59
Gráfica 9. Tipo de vivienda .....	59
Gráfica 10. Percepción de seguridad en el lugar de vivienda .....	60
Gráfica 11. servicios públicos disponibles.....	60
Gráfica 12. Facilidad en el acceso a centro de salud.....	61
Gráfica 13. Razones de negación acceso a servicios de salud .....	61
Gráfica 14. Atención en salud requerida.....	62
Gráfica 15. Uso del tiempo libre.....	62
Gráfica 16. Red de apoyo .....	63
Gráfica 17. Cargo.....	63
Gráfica 18. Tipo de actividades.....	64

## RESUMEN

### PLANTEAMIENTO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN EL AÑO 2017

Estudios de los aspectos organizacionales y psicosociales a nivel empresarial, muestran una estrecha relación con la salud laboral, ésta a su vez, es influida por los cambios industriales y la globalización fundamentada en avances tecnológicos, generando desequilibrio e inestabilidad funcional, desencadenando respuestas de inadaptación, tensión, manifestaciones psicofisiológicas de estrés que generan impacto negativo en la salud de los colaboradores. Este trabajo de grado, por lo tanto, plantea una propuesta de intervención para los factores psicosociales intralaborales con un nivel de riesgo alto y muy alto para una empresa de transporte de pasajeros en la ciudad de Medellín.

La investigación retoma resultados del informe del diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial de una empresa de transporte terrestre de pasajeros y, con base en ellos, define referencias y fundamentos teóricos para dar soporte a la formulación de la propuesta de intervención específica hacia el mejoramiento de las condiciones laborales, lo que se traduce en mayor bienestar general.

Después de analizar los resultados que se obtuvieron con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se sugiere un plan estratégico de mitigación de sus efectos, enfocado hacia el logro de mayor bienestar de los colaboradores. El abordaje y ejecución de este plan, estará dirigido por un psicólogo y un fisioterapeuta, quienes tienen por objetivo realizar un enfoque que integre su salud física (fase promoción/prevención - fase de acondicionamiento físico) y mental.

## **ABSTRACT**

### **A PROPOSED APPROACH FOR INTERVENTION INTRALABORAL PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A PASSENGER TRANSPORT COMPANY IN THE CITY OF MEDELLIN 2017**

Studies of organizational and psychosocial enterprise-level aspects show a close relationship with occupational health, which in turn, is influenced by industrial change and globalization based on technological advances, creating imbalance and functional instability, triggering responses of maladjustment, stress, psychophysiological manifestations of stress generated negative impact on the health of employees. This degree work, therefore, raises an intervention proposal for intralaborales psychosocial factors with a high level of risk and very high for a passenger transport company in the city of Medellin.

Research retakes report results of the diagnosis of psychosocial risk factors of the transport company and based on them, define references and theoretical foundations to support the formulation of the proposed intervention specific to the improvement of working conditions resulting in greater overall well-being.

After analyzing the results obtained with the application of the battery of psychosocial risk and identify areas had greater influence on the health of employees, a strategic plan for mitigation, focused on achieving greater well-being is suggested of employees. The approach and implementation of this plan will be led by psychologist and physiotherapist, who aim to make an approach that integrates physical health (phase promotion / prevention - Phase fitness) and mental.

## **1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Mejorar la productividad y el bienestar de los colaboradores de forma integral cumpliendo con los objetivos financieros proyectados para cada año, es la meta que tienen en común las empresas de diferentes sectores, pero, el cómo llegar a resultados satisfactorios es lo que puede generar controversia y cuestionamientos, algunas compañías hablan de capacitar personal, desarrollar competencias, implementar escuelas de líderes, formar en Coaching, crear rutas de carrera, entre otras técnicas de formación y desarrollo, que puedan impactar el ser, el hacer y el saber. No obstante, existen otros componentes de carácter intralaboral, extralaboral o individual que alteran el desarrollo productivo de los colaboradores en las organizaciones y generan deterioro en la salud y bienestar de los mismos, estos son conocidos como factores de riesgo psicosocial.

Identificar factores de riesgo psicosocial, es solo una parte del proceso, porque el cambio en el diagnóstico se verá reflejado solo cuando se impacta a la organización mediante una propuesta de intervención en riesgo psicosocial, la cual se formula de acuerdo a las necesidades, condiciones de la empresa y bases sólidas que soporten el planteamiento.

El no diseñar y ejecutar un plan de intervención de riesgo psicosocial en las organizaciones, puede alterar significativamente los indicadores de rotación y ausentismo en la organización, los cuales pueden verse impactados por un estilo de liderazgo impositivo, cohesivo o desafiante, inestabilidad laboral, falta de adaptación ergonómica, de autonomía y control en la realización de tareas, de claridad en las funciones, de reconocimiento, sobrecarga laboral y fatiga, actividades monótonas, oportunidades de ascenso, contexto y ambiente laboral sin óptimas condiciones, turnos rotativos y horas extras, además de baja remuneración económica, que pueden afectar la tranquilidad y motivación de los colaboradores en las organizaciones.

Teniendo en cuenta la Resolución 2646 de 2008, se le otorga responsabilidad a las empresas en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés. En este sentido, la normatividad vigente favorece la toma de responsabilidades y mejora las condiciones laborales de los colaboradores, trabajar los riesgos psicosociales,

tenerlos felices, con excelente calidad de vida y bienestar tanto individual como para sus familias, lo cual se convierte en un reto que las organizaciones deberán asumir.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

A lo largo del tiempo en las organizaciones se ha entendido y relacionado por riesgos laborales únicamente los físicos, excluyendo el estado mental y psicológico de los colaboradores, y su relación con las condiciones de salud. Recientemente, se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concientizar en la necesidad de prevenir que ocurran estas alteraciones, se trata de otorgarle importancia y reconocimiento a los aspectos que afectan la dimensión biopsicosocial de las personas.

En la evaluación de las condiciones y la salud laboral de los colaboradores en las organizaciones, la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial viene ganando reconocimiento ya que evidencia la importancia de prevenir consecuencias de origen negativo, promoviendo el bienestar y la satisfacción laboral, calidad de vida y el desarrollo de los puestos de trabajo.

Por este motivo, toma fuerza e importancia analizar estos aspectos en los colaboradores para atender con anticipación las afecciones y evitar el ausentismo laboral, manteniéndolos sanos y en adecuadas condiciones psicológicas, esto representa más productividad y bienestar personal, ya que al sentirse valorados y atendidos, su resultado en las labores empresariales serán mayores y su capacidad de respuesta ante situaciones adversas, más positiva.

Si las organizaciones crean consciencia y no solo evalúan los riesgos psicosociales, sino que también plantean programas de prevención e intervención de riesgos psicosociales con el fin de minimizar las pérdidas e incrementar su producción, el resultado será contar con colaboradores felices, motivados y con un alto sentido de pertenencia. No se trata sólo de aplicar un instrumento para evaluar el clima laboral, los riesgos psicosociales o la satisfacción de los colaboradores internos, ya que el trabajo de estos resultados apenas empieza cuando se busca la forma de controlarlos, minimizarlos y contrarrestarlos, para ello se torna necesario un modelo o plan de intervención que impacte de forma positiva a las personas de la organización que buscan salida a una situación que altera su propia vida.

### **1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo plantear una propuesta de intervención en riesgo psicosocial intralaboral para una empresa de transporte de pasajeros en la ciudad de Medellín, durante el año 2017?

## **2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Según Moreno (1), los estudios de los aspectos organizacionales y psicosociales muestran una estrecha relación con la salud laboral, lo cual no es nuevo para las organizaciones, sin embargo, cabe resaltar que han presentado mayor preponderancia y reconocimiento en los últimos años, conocidos como una consecuencia de los cambios industriales y de la globalización. La exposición a los riesgos psicosociales se ha vuelto más fuerte, es por ello que se hace necesario su identificación, evaluación y control, con el objetivo de minimizar los riesgos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. Cuando los factores organizacionales y psicosociales presentan desequilibrio e inestabilidad funcional, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión y psicofisiológicas de estrés, pueden generar impacto negativo en la salud de los colaboradores.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales, pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización o del trabajo, presenta una posibilidad de afectar la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser relevantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante (1).

### **2.2. FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN, ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO DE LA OIT**

El estrés psicológico estaba cada vez más latente en la organización, siendo una amenaza para la salud mental de los colaboradores, como lo describe Sauter (2), éste se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, una empresa aseguradora estadounidense llamada Northwestern National Life, informó que del 13% del total de los casos de incapacidad en los colaboradores, se pensaba en un posible origen relacionado con el estrés del trabajo; en 1985, en un estudio realizado por el National Council on Compensation Insurance, comprobaron que la causa principal de disminución

en la productividad de los colaboradores en las empresas obedecía a incapacidad mental con relación al estrés mental progresivo, en ese tiempo este factor había presentado el 11% de las indemnizaciones por enfermedad profesional. Así mismo, en el año 1993 se realizó una encuesta en Estados Unidos, que dió como resultado que en los últimos años más del 40% de los encuestados señalaron carga laboral excesiva y sentimiento de agotamiento constante al finalizar la jornada laboral.

En las organizaciones se presentan condiciones que están relacionadas con los factores psicosociales, tienen afinidad al contexto laboral o aspectos del puesto de trabajo, clima organizacional, cultura y ambiente laboral, funciones desempeñadas, relaciones de grupos o interpersonales, el diseño de cargos y de tareas. Los factores psicosociales cobijan también el entorno en el cual se desarrolla el colaborador fuera de la organización, además de algunas características o aspectos netamente del individuo, estructura de personalidad y actitudes, las cuales pueden incrementar la aparición de estrés laboral. Este último presenta una relación directa entre las demandas y el control, en términos más sencillos, sería el trabajo y la persona, es decir; el estrés y los riesgos de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo, cargo o rol en el trabajo no se acomodan a las necesidades, expectativas y motivación personal del trabajador. Por otro lado, se encuentran los llamados estresores y moderadores de estrés, que generan reacciones psicológicas, de comportamiento o físicas y que terminan influyendo considerablemente en la salud del colaborador, sus características individuales o de contexto intervienen en el trabajo y pueden afectar su salud y bienestar (2).

### **2.2.1. Factores psicosociales, estrés y salud**

Para entender estos conceptos, se debe tener claro la forma en la que el cuerpo intenta adaptarse a diferentes situaciones. Cuando hay estrés, el organismo comienza a experimentar una sensación de aceleración en el cuerpo y, aunque constantemente se vivencia estrés, algunas veces suele ser más agudo que otras, lo cual depende de las causas o el contexto, cuando una persona se acelera, hace funcionar su cuerpo y, por consiguiente, podría agotarse más rápido y afectar su motor, que en este caso sería su cuerpo, desde lo fisiológico (2).

### **2.2.2. Condiciones psicosociales en la vida laboral**

En 1975 la Organización Internacional del Trabajo dió a conocer una Resolución donde indica que las empresas deben cuidar la vida de los colaboradores, darles tiempo de ocio y descanso, desarrollar su potencial y capacidades, hacerlos sentir útiles y autorrealizados en la sociedad (2).

En 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres, se informaron los siguientes criterios referentes al diseño de los puestos de trabajo: debe ser

confortable y variado para que el colaborador pueda adquirir conocimientos constantemente, este puesto de trabajo debe ser personal para que el colaborador experimente sentido de pertenencia y pueda tomar decisiones, debe contar con reconocimiento constante y soporte o apoyo en su trabajo, el colaborador debe poder establecer una analogía entre el ser y el hacer que hacen parte de su vida y, por último, éste debe tener sentimientos de proyección con su puesto de trabajo, es decir; que logre sentir que su cargo lo llevaría a experimentar algún tipo de futuro laboral anhelado (2).

### **2.3. EL MODELO DE DEMANDAS-CONTROL ENFOQUE SOCIAL, EMOCIONAL Y FISIOLÓGICO DEL RIESGO DE ESTRÉS Y DESARROLLO DE COMPORTAMIENTOS ACTIVOS.**

De acuerdo a Sauter (2), el modelo de demandas/control ha evolucionado a entornos de trabajo en donde hay presencia constante de estresores, los cuales al principio no se muestran como una posible amenaza para la vida y son el resultado de decisiones tomadas en la organización. En este sentido, establecer control sobre esos elementos, decisiones o entornos estresores va desarrollando organizaciones cada vez más integradas. El objetivo de este modelo son las características psicosociales del trabajo, las demandas biológicas y las psicológicas, con una relación estrecha de control de las tareas y uso de las capacidades de las personas (en este modelo es llamada como latitud de toma de decisiones), y está alineado con el factor de riesgo de enfermedad y el estrés. Asimismo, identifica los comportamientos activos y pasivos de los puestos de trabajo y se ha utilizado en investigaciones de enfermedades crónicas, como en el caso de la enfermedad coronaria. Desde el punto de vista pedagógico, se estima como un modelo que fomenta el aprendizaje de aspectos relacionados con la salud y la seguridad, tales como:

- Las características de empresa social y no solo de riesgos físicos pueden llegar a producir enfermedades y lesiones.
- Los resultados relacionados con el estrés, están soportados por la organización social del trabajo y no solamente por sus demandas o exigencias.
- La actividad social laboral afecta de forma directa los riesgos relacionados con el estrés.
- La relación de demanda y control llegan a desencadenar un estrés positivo o un estrés negativo.
- Un modelo sencillo para indagar y analizar las respuestas de todo el personal referentes al estrés de todos aquellos colaboradores para los que esta es una cuestión sensible.

Dicho modelo también otorga una perspectiva de los directivos en el trabajo, los cuales suelen presentar preocupaciones constantes por los resultados de productividad y ganancia de la empresa, la dimensión correspondiente a demanda psicológica está relacionada con cuánto se trabaja, a diferencia de la dimensión de latitud de toma de decisiones, la cual está orientada al nivel directivo o gerencial, como las referentes a las personas que toman decisiones en la compañía y quien realiza las tareas. Los argumentos presentados del modelo describe los pasos de motivación del trabajo de alto rendimiento (2).

Johnson 1986; Kristensen 1995, han ampliado significativamente el modelo de demandas/control anexándole la parte de apoyo social como dimensión importante, siendo una hipótesis planteada donde el autor argumenta que los puestos de trabajo con mayores demandas o exigencias y con poco control o toma de decisiones, sumado a mínimo apoyo social en el trabajo, representan mayor riesgo de enfermedad, lo cual se ha evidenciado en diferentes estudios sobre enfermedades crónicas, de esta forma, esta tercera dimensión abre el panorama que ante una teoría sobre el estrés laboral se tenga en cuenta la parte social en el lugar de trabajo. La tensión psicológica puede depender del grado de integración social y emocional, como también de la confianza y relacionamiento con los compañeros de trabajo. Las relaciones sociales pueden incrementar o disminuir la estimulación del sistema nervioso, el cual tiene una función de mediador entre la relación social y la enfermedad, las dimensiones de la experiencia laboral que minimizan el estrés laboral, no son necesariamente las que corresponden al comportamiento activo bajo el modelo de demandas y control (2).

### **2.3.1. Contraste entre el modelo demandas / control y el psicólogo cognitivo**

De la psicología cognitiva procede una de las explicaciones de la teoría del estrés, teniendo en cuenta que su objetivo fundamental es que la percepción e interpretación del contexto exterior son los que determinan el desarrollo de los estados psicológicos en la persona. Las demandas en el trabajo tienen el concepto de una carga total laboral que el colaborador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades, en este sentido, se define la carga laboral y estrés cuando ese trabajo, información o tareas, son demasiado grandes o demandantes y superan las capacidades individuales para procesar la información. Este modelo cognitivo ha sido aceptado en la psicología debido a que otorga reconocimiento a los mecanismos de aprendizaje, problemas de comunicación y demandas por sobrecarga de información. Sin embargo, este enfoque suele minimizar la importancia de los estresores que están latentes en el lugar de trabajo, se centra en cómo el individuo, o en este caso el colaborador, hace interpretación de los sucesos y, de esta forma, orienta al colaborador a reinterpretar la situación para que sea menos desafiante o genere menos amenazas. No obstante, dicho enfoque podría afectar a los colaboradores ante situaciones en las cuales los

estresores fueran reales y pasan a transformarse (2).

Otro enfoque del modelo cognitivo es la teoría propuesta por Bandura en 1977, donde hace referencia al aumento de la autoestima cuando las personas tienen claro un objetivo para generar un cambio, son reconocidos y retroalimentados constantemente por sus frutos o resultados adquiridos cuando alcanzan sus proyectos. Para este modelo, hay varios olvidos que refieren problemas para el enfoque de estrés basado en salud en el trabajo, lo cual entra en controversia con el modelo de demandas y control (2).

### **2.3.2. Respuestas fisiológicas al modelo demandas/control**

Las investigaciones en materia de fisiología, analizaron dos formas de adaptabilidad del organismo a su entorno: primero se encuentra la palabra lucha o abandono; con la estimulación de la media suprarrenal y la secreción de adrenalina, la cual se activa en conjunto con una aceleración simpática del sistema cardiovascular, se tiene una respuesta donde el organismo humano utiliza su nivel más alto de energía metabólica, en apoyo del esfuerzo mental y físico para evadir amenazas de supervivencia. El segundo tipo de respuesta se refiere a la derrota representada por la corteza suprarrenal, en la cual no hay posibilidades de gloria o ganancia, Selye (1936) realizó estudios sobre la respuesta de la corteza suprarrenal en animales que se encontraban bajo un entorno de estrés, es decir, los animales de este experimento se mostraron limitados y estresados en el mismo momento, mas no en una situación de lucha o abandono (2).

### **2.3.3. Algunos datos empíricos sobre el modelo de demandas/control.**

Este modelo presenta soporte empírico en la relación de la tensión en el trabajo y la enfermedad cardiaca. 16 de 22 estudios realizados, han demostrado que existe una similitud entre la tensión en el trabajo y mortalidad por origen cardiovascular. Dichos estudios han utilizado diferentes metodologías, entre ellos estudios de cohorte, transversales, caso-control, y de estos casos se evidenciaron estudios de carácter negativo en personas de mas de 55 años de edad, por considerarse de poca potencia estadística. Por otro lado, se evidenció que el colesterol sérico, el tabaquismo e incluso la presión arterial, cuando son medidos de manera tradicional, han mostrado unos efectos de tensión débiles, a diferencia de métodos como presión arterial, que otorgan resultados positivos (2).

## **2.4. CUESTIONES METODOLÓGICAS**

### **2.4.1. Objetividad de las mediciones psicosociales en el trabajo**

La técnica más trabajada para obtener datos sobre las características psicosociales, ha sido evaluar mediante cuestionarios estructurados, los cuales se diseñan con la intención de extraer conceptos básicos laborales, no obstante, se puede presentar un sesgo referente a las variables que dependen de la autoadministración, como el cansancio, la insatisfacción o la depresión. Sin embargo, una posible solución es agregar respuestas a este tipo de encuestas seleccionadas para grupos de exposición similar. Para realizar este tipo de mediciones, se debe contar con un proceso objetivo, algunos métodos de evaluación objetiva tienen relación al modelo de demandas/control. Para el caso de evaluación específica de latitud de toma de decisiones, existen mediciones que suelen ser costosas y laboriosas, y al generar resultados, no otorgan medidas precisas (2).

### **2.4.2. Tensión en el trabajo y trastornos psicológicos, absentismo.**

Diferentes estudios han confirmado la relación que existe entre tensión laboral y trastornos psicológicos, los cuales hacen alusión a poblaciones significativas en diferentes países; de esta forma, se confirman niveles altos de depresión, agotamiento, dependencias a sustancias o al alcohol, insatisfacción vital o laboral. Hay diferenciación con relación a las emociones negativas de acuerdo al modelo demandas/control, el agotamiento, frecuencia cardiaca o sentimientos de estrés presentan una relación más estrecha con las demandas psicológicas y se evidencia generalmente en cargos directivos y profesionales. Los síntomas de tensión más graves, como la depresión, baja autoestima y las patologías físicas, parecen estar más relacionadas al tema de control y toma de decisiones, lo cual se ve más reflejado en los colaboradores con cargos operativos (2).

### **2.4.3. Carga de trabajo y función cerebral**

Sauter (2) explica que hay diferentes investigaciones del cerebro y el comportamiento en condiciones donde se tiene un adecuado rendimiento, y otras en las que se afecta el rendimiento cuando las impresiones del contexto exterior se evidencian en un nivel crítico y las exigencias del trabajo también bajan, las personas llegan a sentirse desmotivados, sin iniciativa y con sensación de aburrimiento. A diferencia de contextos donde existe alto flujo de estímulos y con bastantes exigencias, los procesos mentales sufren un deterioro y se obstruye la capacidad de integrar mensajes, esta relación evidente entre la carga laboral y la capacidad cerebral, es un principio biológico que se muestra con diferentes aplicaciones en la vida laboral. Explicada en términos óptimos, significa que el nivel adecuado de funcionamiento mental se ubica en el punto de equilibrio que va desde exigencias de trabajo bajas y demandantes a otras muy altas, en esa zona el grado de exigencia llegaría a ser justo y de esta forma el cerebro humano

realizaría todas sus funciones de manera eficiente. La ubicación en dicha zona óptima o de equilibrio puede variar de acuerdo a las personas.

Es importante tener en cuenta los siguientes dos conceptos relacionados con la sobrecarga cuantitativa, que está enfocada a más trabajo en menos tiempo y subcarga cualitativa que significa tareas repetitivas y monótonas. De esta forma, varios investigadores hacen énfasis en que a los colaboradores se les debe otorgar oportunidades de: influir y formar parte de los equipos de trabajo, como también generar control y toma de decisiones, impactar en contextos amplios, vivenciar y experimentar sentimientos de comunidad en los lugares de trabajo y oportunidades de desarrollo para fomentar e incrementar sus capacidad y actitudes a través de un aprendizaje constante (2).

#### **2.4.4. Claridad y sobrecarga de los roles asignados**

Entendido por rol, se comprende un conjunto de conductas esperadas de un colaborador, donde lo ideal a la hora de definirlo es que el colaborador esté presente y tenga claro cuál es su rol en la compañía, no siempre se realiza de esta forma y hay falta de claridad frente a este aspecto, a lo cual se le llama ambigüedad de rol, ya que es frecuente que los colaboradores no tengan claridad para realizar actividades, cuando se deben realizar y los criterios específicos de cada tarea. Hay situaciones o contextos en empresas, en las que el colaborador debe adaptarse al modo de realizar en los cargos que presentan complejidad. En otros casos, la ambigüedad del rol podría obedecer a una mala comunicación entre los superiores y los subordinados, o en otros casos en los miembros de los grupos de trabajo. Otra dificultad que se podría presentar al informar a los colaboradores este aspecto, es la sobrecarga de roles, es decir, el rol tiene un sin número de actividades o tareas que un colaborador debe realizar en un periodo de tiempo razonable y esto puede obedecer a la profesión del colaborador y/o circunstancias temporales, las empresas llegan a crear cargos sin prever que las exigencias o la naturaleza del rol de un colaborador puede cambiar con el tiempo y, por último, se puede evidenciar que un colaborador asuma voluntariamente demasiadas responsabilidades. Las personas con ambigüedad o sobrecarga laboral llegan a experimentar un estado negativo de orden psicológico, físico o de comportamiento, también insatisfacción laboral, ansiedad y desmotivación personal (2).

#### **2.4.5. La profesión y las características psicosociales del trabajo**

Los tipos de trabajo se pueden simbolizar mediante un cuadrado con divisiones, utilizando características laborales medias de un censo que se realizó en Estados Unidos en 1990, en el cual se identificaron varios cuadrantes. El primer cuadrante de trabajos activos, representan alto nivel de exigencia y de control, como lo son personas que representan cargos organizacionales de abogados, jueces, médicos, profesores, ingenieros, enfermeras y altos directivos. En el segundo cuadrante, se identifican trabajadores con un nivel más bajo de demandas y control, comparado

con el primero, son colaboradores administrativos que desempeñan cargos en el almacén, cargos contables. En la categoría de mucha tensión, con alto nivel de exigencia y bajo nivel de control, se encuentran los operarios de procesos que están constantemente al ritmo de máquinas, como cortadores, manipuladores y operarios de máquina, cocineros, camareros, entre otros. En las profesiones de poca tensión se encuentran empleados de reparaciones, vendedores, electricistas, entre otros (2).

Los ejecutivos y profesionales tienen un nivel de estrés moderado, no es el nivel más alto de estrés como suele pensarse, y aunque existe estrés en los directivos debido al alto nivel de exigencia psicológica, se reconoce que las oportunidades de tomar decisiones suelen ser un importante moderador de estrés, sin embargo, se resalta que los directivos podrían llegar a reducir su nivel de estrés disminuyendo las decisiones, y los colaboradores de los niveles inferiores, se sentirían mejor si tuvieran más oportunidades en toma de decisiones, en este sentido, sería más equitativo y favorecedor para ambas partes (2).

## **2.5. MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

La realización del instrumento de evaluación surgió de la definición de factores psicosociales que muestra la Resolución 2646 de 2008, donde indica que los riesgos psicosociales comprenden aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones particulares individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una relación constante de percepciones y experiencias vivenciales, tienen efecto en la salud y desempeño de las personas. Es por ello que se permite distinguir tres tipos de condiciones: Intralaborales, extralaborales e individuales, definidas a continuación (3):

### **2.5.1. Condiciones intralaborales**

Se conocen como rasgos particulares del trabajo y la organización, los cuales tienen características que se relacionan entre sí y tienen como consecuencia efectos negativos en la salud y el bienestar de los colaboradores en la organización.

### **2.5.2. Condiciones extralaborales**

Estas condiciones están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del colaborador. Tiene alcance a las condiciones del lugar de vivienda, desplazamiento, situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extralaboral en el trabajo, tiempo fuera del trabajo y aquellas dimensiones que no son estrechamente del colaborador en la organización, pero que si hacen parte de condiciones externas a la organización que pueden impactar el bienestar y la calidad de vida del colaborador. Estas categorías se evalúan en la batería de

riesgos psicosociales.

### **2.5.3. Condiciones individuales**

Estas condiciones hacen referencia a una serie de características particulares y propias de cada colaborador que labora en la organización, hacen parte las siguientes categorías sociodemográficas: sexo, estado civil, nivel educativo, profesión, ciudad o lugar de residencia, tipo de vivienda. Dichas características impactan el efecto que tienen los factores de riesgos intralaborales y extralaborales. A estos aspectos también se suma la antigüedad del colaborador en la empresa, el cargo, tipo de contrato y modalidad de pago. Este tipo de condiciones se evalúan en la batería de riesgos psicosociales pertenecientes a las condiciones individuales.

## **2.6. ALCANCE DE LA BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El alcance de la Batería es evaluar los factores asociados a los riesgos psicosociales que generan efectos negativos en las condiciones de salud y bienestar de los colaboradores en la organización. La aplicación del instrumento para evaluar los riesgos psicosociales en la organización otorga información sociodemográfica y ocupacional de los colaboradores, además de verificar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosociales intra o extralaboral. De esta forma, el instrumento aplicado permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles, los cuales son: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto o riesgo muy alto. Sexo y edad del colaborador, estado civil, profesión y ocupación, tipo de vivienda y personas que dependen económicamente del colaborador, lugar de trabajo, cargo en la empresa, antigüedad, tipo de contrato y modalidad de pago (3).

### **2.6.1. Instrumentos**

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden los siguientes items:

#### **2.6.1.1 Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**

Segun el Ministerio de Protección Social (3), dichos cuestionarios otorgan un resultado cuantitativo con una interpretación cualitativa, dos de estos cuestionarios evalúan factores de riesgo asociados a aspectos intralaborales y son diferenciados por las categorías A y B, es decir, por diferentes poblaciones de objetivo, un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral. A continuación se explica cada uno de ellos:

### **2.6.1.2 Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali - cuantitativa**

Enseña una guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; compuesto por entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

### **2.6.1.3. Cuestionarios diseñados para evaluar el estrés**

Construido por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996), posteriormente fue adaptado en población trabajadora en Colombia por Villalobos (2005 y 2010). Este cuestionario se utilizó para verificar la validez de los nuevos cuestionarios y los indicadores psicométricos permanecieron altos y estables.

### **2.6.2. Estructura de la batería de riesgos psicosociales**

La batería de riesgos psicosociales está confirmada por varios instrumentos, los cuales son:

- Ficha de datos generales
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma (A)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma (B)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo
- Guía para entrevistas semiestructuradas
- Guía para grupos focales
- Cuestionario para evaluación del estrés (3)

### 2.6.2.1 Dominios y dimensiones intralaborales

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
<b>Condiciones intralaborales</b>	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad de cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relaciones con los colaboradores (Subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

### **2.6.3. Etapas de evaluación y control del estrés**

#### **2.6.3.1 Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010**

El instrumento forma parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial realizado por la Pontificia Universidad Javeriana bajo la supervisión del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia en el año 2010-2011. Este instrumento permite identificar cinco diferentes niveles de estrés a saber: estrés muy bajo, estrés bajo, estrés medio, estrés alto, estrés muy alto. Cada nivel de estrés tiene su interpretación particular lo cual permite realizar el diagnóstico de estrés de los funcionarios de la empresa (4).

#### **2.6.3.2 Aplicación del instrumento**

Aplicación de los siguientes instrumentos:

- Formato sociodemográfico.
- Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010 cuestionario de personalidad tipo A de Friedman y Roseman (1974).

Una vez aplicados los instrumentos, el experto realizará la calificación, tabulación y análisis estadístico de los datos reportados por los colaboradores. Con la clasificación del personal de acuerdo a su nivel de estrés (muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo) y tipo de personalidad (tipo A, sujetos de riesgo y no A), se da inicio a las entrevistas psicológicas estructuradas a los colaboradores que reporten estrés muy alto, alto y personalidad tipo A; realización de exámenes médicos después de la entrevista psicológica, el experto es quien sugiere la revisión médica. Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en los puestos de trabajo de los funcionarios que evidencien síntomas de enfermedades presuntamente derivadas del estrés. La realización de la evaluación con énfasis en ergonomía de los puestos de trabajo de los funcionarios que reportan altos niveles de sintomatología osteomuscular en la mayoría de los casos originados por estrés, fatiga y carga laboral (4).

### **2.7. RESOLUCIÓN 2646 DE 2008**

El Ministerio de la Protección Social (3), mediante la Resolución 2646 de 2008 le otorga a las organizaciones la obligación de identificar, evaluar, controlar y realizar seguimiento constante a los factores de riesgo psicosociales que aparecen en las organizaciones. En este sentido, el Ministerio de Protección Social indica que todas las empresas en Colombia de carácter público o privado, colaboradores dependientes o independientes, organizaciones de contrato civil, comercial u administrativo, economía solidaria, y cooperativas, administradoras de riesgos psicosociales, colaboradores de la policía y personal no uniformado

pertenecientes a las fuerzas militares, están obligadas no solo a identificar los factores de riesgo psicosociales de los colaboradores, sino también desarrollar programas orientados a la promoción y prevención de los factores psicosociales.

## **2.8. MODELOS DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Para obtener un mejor ambiente de trabajo y productividad en los colaboradores de la organización, es necesario obtener un equilibrio entre las condiciones del trabajo y las características de los colaboradores, para ello se debe evaluar y diagnosticar los factores de riesgos psicosociales, con el fin de diseñar medidas enfocadas a la eliminación y el control de los mismos. Se debe contar con apoyo de los directivos de la organización y los responsables de los equipos de trabajo, una metodología, conocer aspectos específicos de la organización, como funciona la naturaleza de gestión de cambio en la compañía, conocer el comportamiento de los colaboradores de la organización entender sus comportamientos y contexto, creación de un clima basado en adecuada comunicación (5).

Toda medida preventiva requiere de actuaciones que permitan identificar el riesgo para hacer su respectiva evaluación y, así, tomar una decisión sobre cuál es la forma más adecuada de intervención primaria y de protección. La primera medida de intervención a nivel organizacional, debe ser la formación e información a todos los colaboradores, incluyendo coordinadores y jefes de áreas, sobre las características del comportamiento del estrés laboral, favoreciendo de esta manera la identificación de fenómenos de estrés laboral que prueben la efectividad de las medidas (6).

Navarro (6), describe un estudio de Edward De Bono, donde define varias técnicas para el manejo del estrés laboral, entre las que se destaca "Un sombrero para la Toma de Decisiones". Esta estrategia optimiza las posibilidades y minimiza el riesgo en la toma de la decisión, y se fundamenta en técnicas de lluvia de ideas donde se enseña al individuo a realizar una acción en su pensamiento diferenciando la lógica del análisis constructivo, a través de la visualización de una acción categorizada en un sombrero de diferente color. Su simbología se asocia a quienes en tiempos pasados usaban estos sombreros, los personajes más representativos de la sociedad y con poder para tomar decisiones, ya que la mujer era relegada y no hacía parte activa de estas actividades. Además, se encuentran sombreros en determinadas profesiones que respaldan su autoridad (bomberos, policías, militares, etc).

Figura 1. Seis colores / tipologías



Fuente: De Bono, E. (1999) Six Thinking Hats. Granica

Cada sombrero responde a una forma diferente del pensamiento, así el sombrero blanco se caracteriza por la objetividad y actúa como facilitador de datos. El sombrero rojo aporta el carácter emocional de la persona, su sentimiento profundo, que le lleva a adoptar decisiones basadas en su exclusiva percepción y sensibilidad de las cosas. El sombrero negro se concibe como un sombrero crítico, pero destacando la lógica de esa crítica. Por el contrario, el sombrero amarillo también efectúa tareas de análisis pero destacando el aspecto crítico o constructivo de los hechos. El sombrero verde se encuadra con los aspectos creativos e innovadores, la imaginación y la concepción es fruto de un pensamiento muy vinculado a las áreas de I+D de las empresas. Por último, el sombrero azul que persigue el liderazgo y el control sobre el resto de actuaciones, fija sus normas y aplica los métodos de forma ordenada, a través de esta metodología, su puesta en práctica permite alcanzar decisiones más acertadas, donde la influencia de determinados valores decae y adopta protagonismo el espíritu de la idoneidad (6).

Una vez iniciado el modelo de intervención en la organización, se desarrollan diferentes propuestas de intervención, como lo es hacerlo sobre el individuo para que este conjunto de acciones permite identificar y percibir aquellos aspectos emocionales que puedan alterar e incidir en el desarrollo de su trabajo. Con este modelo de intervención, queda indicado los aspectos a tener en cuenta para atender los aspectos psicosociales frente a los factores de riesgo derivados del estrés laboral. Se priorizan las acciones colectivas frente a las individuales que resultan necesarias pero complementarias. La implicación de los órganos de dirección y la puesta en práctica de los ejercicios expuestos ayudará a la organización a disponer de unos recursos humanos más eficaces y competitivos y,

al mismo tiempo, a los individuos que la integran ya que les aporta fuentes de motivación e implicación directa en la organización (6).

### **2.8.1. Módulos que conforman el afrontamiento del estrés**

Escobar (4), define que este modelo tiene como objetivo implementar un programa de entrenamiento en competencias de afrontamiento del estrés. Se debe reconocer que el presente programa no pretende eliminar el estrés completamente de la vida de los colaboradores en las organizaciones, pero algo que se puede llevar a cabo con la participación activa de los miembros en la empresa, es lograr mayor control sobre sus respuestas o impulsos, no solo en la vida laboral, sino que también se puede aplicar en el diario vivir.

#### **2.8.1.1 Ejemplos de temas a trabajar**

- Módulo sobre características de personalidad y su relación con el estrés y la salud.
- Módulo sobre la tendencia en comunicación y solución de conflictos del trabajador Colombiano.
- Módulo sobre habilidades sociales Módulo sobre técnicas cognitivas.
- Módulo sobre técnicas de desactivación, desintoxicación orgánica anti estrés que reduce y elimina la fatiga crónica, facilita el descanso nocturno, trata el insomnio, aumenta la energía y el sentido de bienestar del cuerpo, ayuda a los problemas osteomusculares, repolariza la energía.
- Módulo sobre ética, principios y valores (derechos asertivos).
- Módulo sobre administración y control del tiempo (4).

#### **2.8.1.2 Asignación de personal a los módulos para todo el personal**

De acuerdo con Escobar (4), se debe contar con la participación activa de los colaboradores independientemente a su nivel de estrés evaluado, para ello se distribuirán en mesas de trabajo y en horarios pertinentes que no afecten de forma constante la operación de la organización. Cada persona trabaja diferentes módulos y esto es de acuerdo al nivel de estrés particular e individual.

### **2.8.2. Niveles de las propuestas de intervención en riesgo psicosocial**

De acuerdo con Fernández (5), las propuestas de intervención en riesgo psicosocial se basan en tres niveles: individual, grupal y organizacional:

### **2.8.2.1 Nivel Individual**

- Desarrollo de conductas que eliminan la fuente de estrés.
- Practicar técnicas de relajación.
- Tomar pequeños descansos durante las jornadas de trabajo.
- Marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.
- Manejo eficaz del tiempo.

### **2.8.2.2 Nivel grupal**

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Facilitar la formación y comunicación en los colaboradores.

### **2.8.2.3 Nivel organizacional**

- Cambios de estilo de liderazgo y dirección.
- Cambios en la forma en que está organizado el trabajo.
- Acciones sobre los colaboradores de la organización.

### **2.8.3. Generar cambios en la forma en que está organizado el trabajo**

Los estudios de Fernandez (5), definen que la intención de crear estos cambios es otorgar bienestar y salud a los colaboradores, con posibilidades de desarrollo y ascenso, sin dejar de lado que los cambios en la organización están relacionados directamente con la productividad y los indicadores de la empresa. En esta medida se trata de fomentar la participación de los colaboradores en las decisiones de la compañía, siendo incluidos en la búsqueda de soluciones efectivas a las dificultades presentadas. Para lo cual, define cuatro aspectos fundamentales:

#### **2.8.3.1 Cambios de estilo de liderazgo y dirección**

Con esta medida de intervención se busca mejorar las medidas de supervisión y control de trabajo a los colaboradores de la organización, teniendo en cuenta que si se trabaja diferente, se debe controlar el trabajo para esta forma de trabajo, se puede llegar a un control por objetivos, de esta forma se busca controlar el producto final de un proceso específico y no cada parte de ese proceso. Es necesario tener un medio de comunicación adecuado para que la información llegue de forma clara y por el mismo canal a todos los colaboradores.

#### **2.8.3.2 Acciones sobre los colaboradores de la organización**

Hace referencia a esos factores que hacen parte de la estructura de personalidad del individuo y también del contexto en el cual se desenvuelve, los dos son conceptos distintos, pero no se pueden aislar ni analizar por separado, estas de forma global colaboran a que se origine determinado comportamiento en el colaborador.

### **2.8.3.3 Plan de formación en salud mental**

El diseño de un programa de salud mental ayuda a minimizar los factores de riesgos psicosociales asociados al miedo o a la inseguridad de los colaboradores. Varias técnicas enfocadas en aspectos emotivos y afectivos permiten mejores estados de salud mental, benefician la salud mental, especialmente de los colaboradores más vulnerables, del estrés, la ansiedad u otras alteraciones mentales.

### **2.8.3.4 Evaluación de riesgos psicosociales**

Se debe mantener actualizada la evaluación psicosocial en las organizaciones, con la idea de conocer el nivel de estrés de los colaboradores, especialmente se identificarán aquellas condiciones que pueden generar riesgo para la salud y el bienestar de los colaboradores.

## **2.8.4. Modelo de intervención**

Tras la devolución de los resultados de la evaluación de riesgos a los colaboradores, con el objetivo de ayudarles a aceptar en conjunto la problemática existente en el centro de trabajo, y evidenciar que la percepción individual era común al conjunto del colectivo, se comienza el proceso de intervención. Es aquí donde el mediador, a raíz del informe de evaluación de riesgo psicosocial, realiza una serie de entrevistas con la Gerencia, Dirección y colaboradores del centro objeto de intervención, para proceder a realizar el diagnóstico de los conflictos, y determinar si el caso es mediable, es decir, si dadas las características y tipología del conflicto, este proceso resulta una herramienta adecuada para su resolución. Una vez se decide que el caso es mediable, se marca un calendario de actuación y unos objetivos (7).

### **2.8.4.1 Objetivos**

Los objetivos son definidos por Martínez (7) de la siguiente manera:

- Poner en marcha el proceso y que continúe una vez que la mediación haya acabado formalmente.
- Priorizar que descienda y luego desaparezca el %ecelo a hablar+, tanto entre trabajadores como entre usuarios y trabajadores.
- Acordar unas reglas del juego y cumplirlas.
- Comprender que ponerse de acuerdo no significa opinión unánime, y diferenciar entre debate y pelea.
- Facilitar cambio de discurso: pasar del discurso individualista y agresivo a un discurso más solidario, de equipo, esperanzado y consciente de sus derechos y responsabilidades.
- Integrar a los usuarios (los residentes) en el proceso de mediación.

#### **2.8.4.2. Duración de la intervención**

La intervención mediante el proceso de mediación tendrá una duración máxima de seis meses, siempre y cuando no se llegue antes al acuerdo. Se pone una fecha límite ya que el objetivo es que los implicados aprendan a relacionarse, negociar, consensuar solos, y no se acostumbren y acomoden a la presencia del facilitador.

Se llevará a cabo mediante la realización de cinco sesiones mensuales: Dos con todos los residentes y colaboradores, incluido el Director. Una con todos los colaboradores, incluido el Director. Una con todos los residentes que sea posible y otra con la Gerencia de la organización (7).

#### **2.8.5. Aspectos a tener en cuenta en la intervención**

Luego de tabular la información de la Batería de Riesgos Psicosociales, se procede con el análisis de cada uno de los indicadores encontrados, posterior a este análisis, se realiza un diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y se presenta a la empresa. Se resumen los resultados obtenidos de forma subjetiva y objetiva con el fin de diseñar un programa efectivo de control sobre los factores psicosociales y, a su vez, minimizar los riesgos existentes (4).

Un aspecto a tener en cuenta a la hora de realizar un programa de intervención en determinada empresa, es que los programas varían, debido a que cada empresa puede tener un modelo de intervención diferente y aunque sean del mismo sector o inclusive tengan la misma cantidad de empleados, es necesario hacer el diagnóstico y, de acuerdo a estos resultados, Escobar (4) plantea un modelo que sea efectivo y logre los resultados esperados, mediante un proceso dividido en tres subprogramas:

- Un subprograma número uno que contribuya a mejorar la dinámica organizacional y minimizar la presencia de factores de riesgo psicosocial.
- Un programa número dos orientado al desarrollo de competencias y formación del ser, de acuerdo al diagnóstico encontrado.
- Las áreas de seguridad y salud en el trabajo y recursos humanos deben ser cada vez más conscientes que el estrés es la consecuencia directa de la exposición a factores de riesgos psicosocial.

##### **2.8.5.1 Personal que reporta niveles de estrés muy alto y alto**

El personal que reporte niveles de estrés muy alto y alto, deberá ser incluido en todo el programa de entrenamiento para el control de estrés. Al finalizar el trabajo en los módulos, se procede con las fases de verificar y actuar o el ciclo llamado P-H-V-A, se aplicarán una vez se instale e inicie el programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés y sea posible la medición del

impacto en los trabajadores y en la organización, para incorporar entonces los ajustes necesarios a cada uno de los tres subprogramas implementados (4).

#### **2.8.6. Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa**

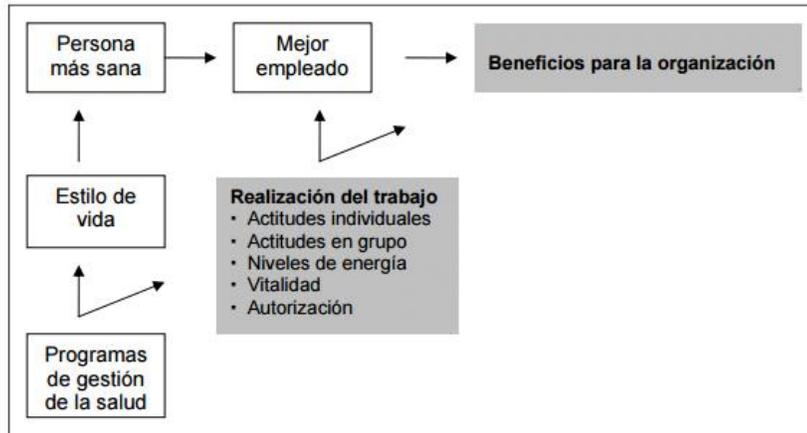
Este modelo tiene alcances a nivel organizativo general, pero también abarca esferas específicas y de perfil individual en busca del análisis del fenómeno llamado estrés laboral (6).

El término salud puede ser analizado desde la composición fisiológica, pero esta visión es insuficiente y carente de profundidad, ya que se debe incluir la percepción del medio, que en últimas es la encargada del equilibrio emocional y físico. Así, se puede encontrar individuos que no manifiestan ninguna patología clínica, pero que su percepción de la realidad vivida les hace sentir sensaciones negativas que alteran ese equilibrio fisiológico. El empleo de métodos de detección precoz facilitará la labor a la hora de seleccionar las técnicas más adecuadas a las problemáticas detectadas logrando mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida en el trabajo (6).

#### **2.8.7. Deporte en el ámbito laboral como estrategia de bienestar biopsisocial**

Dentro de las estrategias propuestas, se encuentran también los planes integrales para la actividad física y el deporte en el ámbito laboral. Recientes estudios realizados en Europa, demuestran que hay una estrecha y evidente relación entre el ejercicio físico y el mejoramiento de la productividad en el puesto de trabajo. Esta relación se corresponde con un el esquema que planteó Edington D.W en 1995, donde se plantea que los individuos que practican deporte con regularidad presentan una mejora en el estado de salud así como su calidad de vida personal y laboral, ya que hay una reducción del ausentismo laboral, mejoramiento de las relaciones interpersonales, disminución de estados mentales alterados, así como el ahorro para las empresas en temas como las incapacidades por enfermedad y accidente laboral (8).

Figura 2. El deporte en el ámbito laboral



Fuente: Edington, DW. (1995). Universidad de Michigan

Esta teoría está ampliamente documentada por estudios realizados por autores que afirman y demuestran con datos fiables como el realizado por K.I Proper en el centro de investigación para la actividad física, trabajo y salud de Amsterdam en el año 2006, donde se concluyó la estrecha relación entre la actividad física y la disminución del ausentismo laboral (8).

Esta teoría también apoya otro estudio comparativo entre la inactividad física y el ausentismo en el ámbito laboral, realizado por la Universidad de Antioquia en el año 2008 por Martínez y Saldarriaga, que concluyó que hay una relación inversa y estadísticamente significativa entre la actividad física, las bajas por enfermedad respiratoria y musculoesquelética, lo que da como resultado que los colaboradores de las empresas sean más productivos y generen mayor rentabilidad a la empresa, pero también generen una mejora en la autoestima y la estabilidad emocional, pilares fundamentales para el desarrollo psicológico de las personas (9).

El artículo, Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar realizado por Jesús María de Miguel Calvo, publicado en la revista de Psicología del Deporte, donde se presenta los resultados de la implantación del plan denominado programa de desarrollo personal, el Programa se articulaba en tres áreas de aplicación: mejora de la condición física y salud de los miembros de la organización, creación de equipos de alto rendimiento y prestación de servicios profesionales para la implantación de iniciativas similares en otras organizaciones, se basó en un trabajo global de la condición física, en el que se planificaron tareas enfocadas al incremento de la resistencia cardiovascular, la fuerza y la flexibilidad (10).

El trabajo de resistencia constaba de 3 a 4 sesiones de 40 minutos de ejercicio aeróbico continuo a la semana, cada participante elegía el tipo de actividad que más se adecuaba a sus necesidades e intereses (marcha, carrera, natación, ciclismo). Se reguló la intensidad del ejercicio para alcanzar en torno al 60%-80% de la frecuencia cardíaca de reserva, teniendo en cuenta la frecuencia cardíaca en reposo y la frecuencia cardíaca máxima, además del nivel previo de resistencia aeróbica. En el entrenamiento de fuerza se prescriben ejercicios en autocarga y con máquinas de tonificación, realizando un trabajo de 12 ejercicios globales repartidos en 2 sesiones a la semana, con un número de repeticiones de, al menos, 15. Para la mejora de la flexibilidad, se preparó de manera individualizada un conjunto de estiramientos de grandes grupos musculares, basados en técnicas activas-estáticas con un volumen de trabajo de 60 segundos cada ejercicio. Esta investigación como conclusión principal, apunta a que las políticas de promoción, desarrollo y mantenimiento de la salud y condición física tienen un efecto positivo en distintos aspectos individuales y organizacionales. A partir de aquí, se sugiere que se siga profundizando en el papel que juega la salud, el ejercicio físico y la actividad física en variables de rendimiento y resultado en las organizaciones (10).

## **2.8.8. Experiencias exitosas de actividad deportiva en el ámbito laboral**

### **2.8.8.1 Programa Corporate Wellness DiR**

La cadena de centros de fitness y de wellness DiR, presente en la ciudad de Barcelona, lanzó un programa para las empresas, Corporate Wellness DiR, el cual ofrece el uso libre de las instalaciones con un seguimiento del número de asistencias al centro por parte de los colaboradores de la empresa. Ésta a su vez, se hace cargo de las mensualidades del centro pero de forma porcentual a la asistencia por parte del trabajador. A modo de ejemplo: si el trabajador ha asistido en un mes concreto un mínimo de 2 veces a la semana, la empresa patrocinará el 80% de la cuota del trabajador, si solamente ha asistido una media de 1,5 veces a la semana, lo hará el 60%, y si asiste una media de 1 vez o menos a la semana, el 40% de la cuota. Este método permite a las empresas premiar, comporta patrocinar total o parcialmente las cuotas periódicas a un centro deportivo para sus empleados (11).

### **2.8.8.2 GSK GlaxoSmithKline (GSK)**

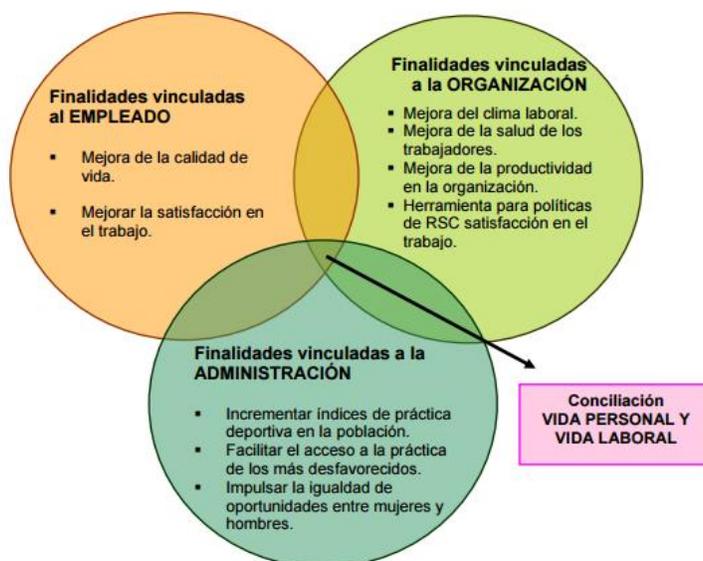
La empresa inglesa de investigación farmacéutica, GSK, implementó la promoción del programa *Contract for Health and Wellness+* (6) para ayudar y asesorar a sus empleados en asuntos como el tabaquismo, la nutrición, la actividad física, el estrés, la depresión y la toma de medidas de prevención médica. Por el sólo hecho de firmar un contrato laboral con la organización, la persona entra a formar parte de la iniciativa, la cual inicia con la autoevaluación para determinar en qué etapa del *Cambio+* se encuentran y ofrecerles varias posibilidades y actividades

acordes con su situación, pero se debe comprometer por un periodo mínimo de un año. Adicional a esto, existe un programa llamado **W&T Health+** que incorpora aspectos de fitness y wellness al programa inicial y consta de varios profesionales que proveen servicios de gestión de centros de salud, servicios de promoción de salud, capacitación de instructores de salud, diseño y entrega de programas de fitness así como el servicio de consultoría a individuos y organizaciones (12).

Estas estrategias, se apoyan en otro programa informático **ICTraining**, que reúne y analiza los datos obtenidos de las mediciones físicas y los promedios físicos de los empleados; generando estadísticas de progresión y creando calendarios de entrenamiento físico en función de éstos, en conclusión, se obtiene que los colaboradores al cabo de varios meses presentan mejores condiciones de salud y aumenta la sensación de bienestar y autoaceptación, así como mayor compromiso con el desarrollo normal de su quehacer al sentirse parte importante dentro de la organización (12).

En resumen, todas las organizaciones que promueven estilos de vida saludables y además de esto, tiene estrategias de atención y planes de contingencia contra los riesgos psicosociales, mejoran su rendimiento y disminuyen gastos y ausencias por incapacidades, lo cual se puede evidenciar con el esquema que a continuación se presenta y que analiza diferentes variables, pero incluye el libre desarrollo de la personalidad en todos los ámbitos vitales, de modo que se tenga la oportunidad de progresar profesionalmente, atender las obligaciones y responsabilidades familiares y del tiempo libre (12).

Figura 3. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal



Fuente: Ministerio de Igualdad (2010). Madrid: España.

### **2.8.8.3 Propuesta de intervención Club Campestre el Ranco**

Cañas (13) describe la propuesta de este Club, que pretende reducir los niveles de estrés de la población laboral inicialmente con el programa de pausas activas, disminuyendo la enfermedad laboral y el ausentismo, además de los beneficios que se logran con dicho programa, se determina que las personas que participan activamente en dicho programa generan mayor adherencia al ejercicio físico, atenuando las alteraciones osteomusculares y cardiovasculares, lo que mejora su rendimiento en las actividades y la percepción sobre la mismas, promoviendo el autocuidado y la salud laboral a través de ejercicios dirigidos, generando sensación de bienestar tanto físico como psicológico, mejorando el rendimiento laboral así como las relaciones interpersonales.

### **2.8.8.4 Programa de intervención en empresas públicas y privadas de Chile**

En Chile toma relevancia la implementación de programas de actividad física y deporte dentro de la población laboral, ya que estadísticamente se evidencia mayor compromiso y rendimiento en las tareas asignadas. Estas estrategias vienen siendo encaminadas a las necesidades reales de los colaboradores, es decir, son realizadas por personal idóneo capaz de determinar objetivos y direccionamiento de los programas para mayor adherencia. Sin embargo, éstos están supeditados al tamaño de las empresas, es decir, las empresas grandes tienen más libertad y más capacidad para desarrollar actividades de promoción y prevención, ya que los recursos son más generosos, cosa contraria pasa con las pequeñas empresas, que sus recursos son más precarios, lo que implica readecuar el espacio cotidiano de trabajo para desarrollar las actividades, manteniendo las capacidades físicas (14).

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta de intervención de los factores de riesgos psicosociales para una empresa de transporte de pasajeros en la ciudad de Medellín durante el segundo semestre de 2017.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar una caracterización sociodemográfica de la población evaluada, como un insumo que permita la elaboración de una propuesta de intervención de los factores de riesgos psicosociales ajustado a la realidad de la dinámica organizacional.
- Identificar factores de riesgo psicosociales de una empresa de transporte de pasajeros de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre de 2017.
- Plantear herramientas de evaluación de las actividades propuestas en la intervención, que permitan vislumbrar el impacto de la misma en la disminución de los niveles de riesgo de los factores psicosociales.

## **4. METODOLOGÍA.**

### **4.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque metodológico de este ejercicio investigativo es mixto, combinando aspectos tanto cuantitativos como cualitativos. Cuantitativo, en cuanto se parte del análisis de los datos construidos con lógica numérica para el análisis de los mismos. Y cualitativo, porque a partir de los datos construye información sin medición numérica, y de esta manera, a través del proceso de interpretación, dar respuesta al planteamiento del problema (15).

### **4.2. TIPO DE ESTUDIO**

Descriptivo no experimental, el cual consiste en describir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno en un momento determinado, sin realizar seguimientos y comparaciones en el tiempo.

### **4.3. POBLACIÓN**

La población de referencia son 424 colaboradores de una empresa de transporte público de pasajeros de la ciudad de Medellín, en el año 2017.

#### 4.4. VARIABLES

Tabla 2. Variables

<b>Variables</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Unidad de medida/categoría</b>
<b>Sexo</b>	Cualitativa	Nominal dicotómico	1. F 2. M
<b>Edad</b>	Cuantitativa	Discreta . razón	Años
<b>Estado civil</b>	Cualitativo	Nominal politómica	1. soltero (a) 2. casado (a) 3. viudo (a) 4. unión libre 5. divorciado (a) 6. separado (a)
<b>Estrato socio económico</b>	Cuantitativa	Discreta	1 2 3 4 5 6 no sabe
<b>Grado de escolaridad</b>	Cualitativo	Ordinal politómica	1.bachillerato completo 2.bachillerato incompleto 3. primaria completa 4.primaria incompleta 5.técnico / tecnológico incompleto 6. técnico / tecnológico completo 7.profesional completo 8.profesional incompleto 9. postgrado incompleto 10.postgrado completo 11.ninguno
<b>Medios de transporte utilizados</b>	Cualitativo	Nominal politómica	1:moto 2:bus 3:camino 4:taxi 5:carro 6:transporte 7:bicicleta

Tabla 2. Variables (Continuación)

<b>Tiempo de desplazamiento</b>	cuantitativo	Ordinal politómica.	1: Entre 10 y 20 min. 2: Entre 21 y 30 min. 3: Entre 31 y 40 min. 4: Entre 41 y 50 min. 5: Entre 51 y 60 min. 6: Entre 61 y 90 min.
<b>Facilidad desplazamiento casa - trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómica	1:muy fácil 2:algo fácil 3:muy difícil 4:algo difícil 5:medianamente difícil
<b>Tipo de vivienda</b>	Cualitativo	Nominal politómica	1:arriendo 2:propia 3:familiar
<b>Precepción de seguridad en el lugar de vivienda.</b>	cualitativo	Ordinal politómica.	1: muy seguro 2: seguro 3: medianamente seguro 4: algo inseguro 5: muy inseguro
<b>Servicios públicos disponibles</b>	Cualitativo	Nominal politómica	1:agua 2:electricidad 3:teléfono 4:televisión por cable o satélital 5:internet 6:televisión aérea 7.gas
<b>Facilidad de acceso a centro de salud</b>	Cualitativo	Ordinal politómica	1:muy fácil 2:algo fácil 3:muy difícil 4:algo difícil 5:medianamente difícil
<b>Razones negación acceso a servicios de salud</b>	Cualitativo	Nominal politómica	1:no me lo han negado 2:falta de pago 3:la IPS no presta el servicio. 4:falta de documentos 5:falta de autorización de la EPS
<b>Atencion en salud requerida</b>	Cualitativo	Ordinal politómica.	1: completamente de acuerdo 2: estoy de acuerdo 3: estoy en desacuerdo. 4: totalmente en desacuerdo

Tabla 2. Variables (Continuación)

<b>Uso del tiempo libre</b>	Cualitativo	Nominal politémica	1:durmiendo 2:divirtiendome 3:estando con mi familia 4:estando con mi pareja 5:estando con mis amigos 6:haciendo deporte 7:aprendiendo nuevas cosas 8:leyendo 9:no tengo tiempo libre
<b>Redes de apoyo</b>	Cualitativo	Nominal politémica	1:con mi pareja 2:con mis hijos 3:con mi papá . mamá 4:otros miembros de la familia. 5:compañeros de trabajo. 6:con mis amigos 7:con mis vecinos 8:con mis compeñeros de estudio 9:no puedo contar con nadie
<b>Cargo</b>	Cualitativo	Nominal politémica	1:conductor movil 2:conductor de ruta 3:contador 4:vigilante 5:despachador/controlador 6:coordinador sistema GPS 7:auxiliar administrativo 8:director de gestión del talento humano 9:gerente general 10:asistente gestión del talento humano
<b>Tipo de actividades desempeñadas en el trabajo.</b>	Cualitativo	Nominal politémica	1:operativas 2:directivas, jefatura, coordinación o similares 3:profesionales, científicas, intelectuales o similares 4:técnicas

Tabla 2. Variables (Continuación)

<b>Condiciones intralaborales</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Demandas del trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Demandas de carga mental</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Demandas emocionales</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Influencia del trabajo en el entorno extralaboral</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Control sobre el trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto

Tabla 2. Variables (Continuación)

<b>Capacitación</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Claridad del rol</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Características de liderazgo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Cualitativo	Ordinal politómico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto

Tabla 2. Variables (Continuación)

<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Cualitativo	Ordinal politémico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Recompensas</b>	Cualitativo	Ordinal politémico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Cualitativo	Ordinal politémico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Cualitativo	Ordinal politémico	1:muy bajo 2:bajo 3:medio 4:alto 5:muy alto

## 5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Fuente de información secundaria, porque en la presente investigación se analizaron los resultados de los riesgos psicosociales evaluados en la empresa de transporte terrestre de pasajeros, no se aplicó el instrumento de evaluación ni hubo participación en la recolección de la información.

Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales se obtuvo por medio de la empresa de transporte de pasajeros en la ciudad de Medellín, dicha información se obtiene tabulada y en formato no modificable.

Referente a los errores y sesgos en esta investigación, es importante mencionar que no tuvo acercamiento o contacto con la empresa de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Medellín, los datos suministrados por la misma fueron confidenciales y sin posibilidad de corroborar los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial con una entrevista o grupo focal con los colaboradores.

La empresa de transporte de pasajeros cuenta con una población laboral activa de 424, de los cuales fueron evaluados 244 y 180 colaboradores no fueron evaluados, en este sentido, la investigación esta orientada a los colaboradores que fueron evaluados y cuyos resultados fueron otorgados por la empresa de transporte terrestre de pasajeros.

No se conocen los criterios sobre los cuales se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial a 244 colaboradores de la empresa de transporte terrestre en la ciudad de Medellín.

## **6. CONSIDERACIONES ÉTICAS.**

La presente investigación comprende el desarrollo de una propuesta que ayuda a la intervención de los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud y el bienestar de los colaboradores. A continuación se detallan aspectos éticos.

Con soporte en la resolución 8430 de 1993, la presente investigación se clasifica como una investigación con riesgo mínimo, debido a que no se realizará ningún tipo de procedimiento que afecte negativamente la salud de los participantes, sino que se planteará una propuesta de intervención para los factores de riesgo psicosocial intralaboral en una empresa del sector transporte en la ciudad de Medellín, en el año 2017, brindando la posibilidad de crear modelos de intervención.

Adicionalmente, se contó con lo estipulado en Ley 1090 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, la cual exige al profesional de la psicología adquirir el compromiso del cuidado en la presentación de la información hallada, en aras de salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes de la investigación.

## 7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Los riesgos psicosociales hacen parte de los 4 tipos de riesgos laborales, en conjunto con la higiene, la ergonomía y la seguridad, su inicio obedece a afectaciones fisiológicas, psicológicas y sociales al desempeñar una actividad, impactando su salud, bienestar y productividad laboral. Por tal razón, es importante evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a los factores de riesgo psicosociales para identificar el causa de las patologías derivadas del estrés laboral.

### 7.1. COBERTURA DE LA POBLACIÓN

En el estudio participaron 244 colaboradores de una empresa de transporte público de pasajeros de la ciudad de Medellín, los cuales fueron evaluados a través de la Bateria de Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Gráfica 1. Cobertura de la población



Trabajadores evaluados	244
Trabajadores no evaluados	180
Total trabajadores	424

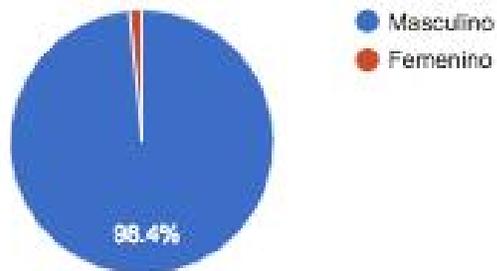
### 7.2. RESULTADOS CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS

Dichas condiciones hacen referencia las características sociodemográficas, tales como: sexo, escolaridad, edad, estado civil, estrato, medios de transporte, tipo de desplazamiento, tipo de vivienda, percepción de seguridad en lugar de vivienda, servicios públicos disponibles, facilidad de acceso a centro de salud, razones de

negación acceso a centros de salud, el trabajador ha recibido la atención en salud que ha requerido, uso del tiempo libre, redes de apoyo y cargo, tipo de actividades.

### 7.2.1. Sexo

Gráfica 2. Sexo

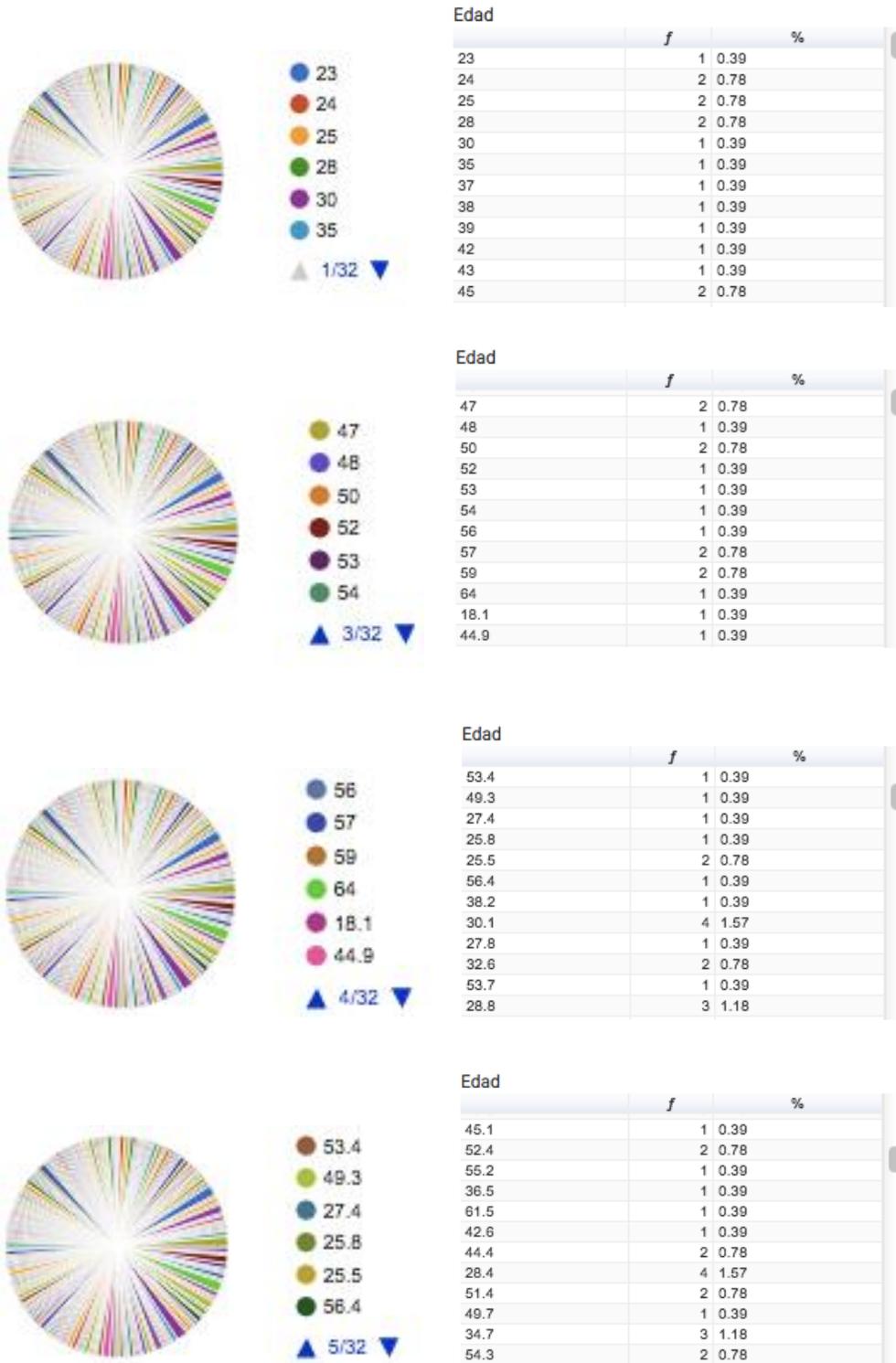


Sexo	<i>f</i>	%
Masculino	251	98.43
Femenino	4	1.57

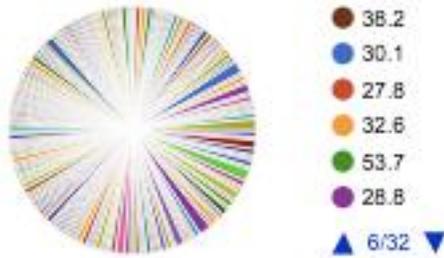
La información representada permite analizar que el 98,43% de los colaboradores evaluados son de género masculino y el 1,57% son de género femenino.

## 7.2.2. Edad

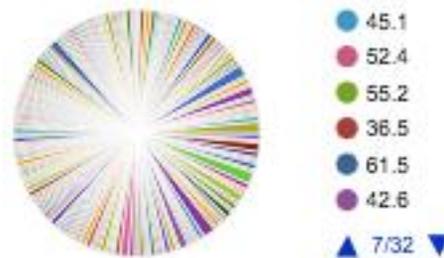
Gráfica 3. Edad



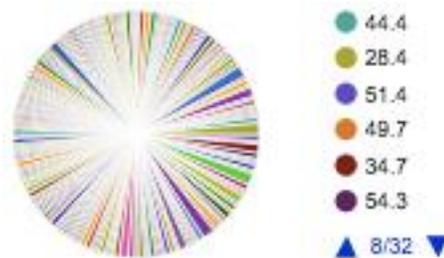
Gráfica 3. Edad (Continuación)



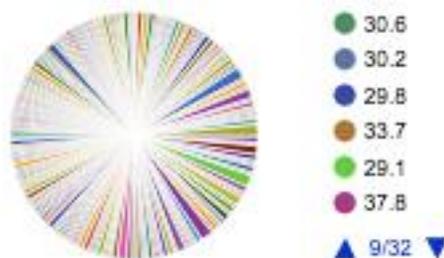
Edad	<i>f</i>	%
30.6	1	0.39
30.2	1	0.39
29.8	2	0.78
33.7	1	0.39
29.1	4	1.57
37.8	2	0.78
25.1	1	0.39
35.5	1	0.39
32.7	3	1.18
32.2	1	0.39
62.9	2	0.78
29.2	1	0.39



Edad	<i>f</i>	%
48.3	2	0.78
26.3	1	0.39
47.2	1	0.39
42.9	1	0.39
28.1	2	0.78
49.6	1	0.39
36.9	4	1.57
30.9	2	0.78
47.3	1	0.39
54.5	1	0.39
42.3	1	0.39
40.9	1	0.39



Edad	<i>f</i>	%
28.2	3	1.18
37.3	1	0.39
36.7	2	0.78
33.4	2	0.78
52.9	1	0.39
28.5	1	0.39
38.4	1	0.39
25.6	2	0.78
22.4	1	0.39
26.7	1	0.39
26.6	2	0.78
47.4	1	0.39



Edad	<i>f</i>	%
30.5	2	0.78
47.5	3	1.18
35.1	2	0.78
53.3	1	0.39
53.1	1	0.39
37.9	1	0.39
43.8	2	0.78
44.2	1	0.39
20.1	1	0.39
23.4	1	0.39
29.5	2	0.78
27.3	2	0.78

Gráfica 3. Edad (Continuación)



- 25.1
- 35.5
- 32.7
- 32.2
- 62.9
- 29.2
- ▲ 10/32 ▼

Edad	<i>f</i>	%
34.9	1	0.39
49.9	1	0.39
48.2	1	0.39
53.5	1	0.39
54.6	1	0.39
40.5	1	0.39
56.8	1	0.39
44.6	1	0.39
26.9	1	0.39
51.7	1	0.39
55.7	2	0.78
31.7	1	0.39



- 48.3
- 26.3
- 47.2
- 42.9
- 28.1
- 49.6
- ▲ 11/32 ▼

Edad	<i>f</i>	%
42.1	1	0.39
42.8	1	0.39
57.7	1	0.39
40.6	1	0.39
49.8	1	0.39
22.2	1	0.39
53.2	1	0.39
54.2	1	0.39
57.8	1	0.39
35.2	2	0.78
36.8	2	0.78
46.9	1	0.39



- 36.9
- 30.9
- 47.3
- 54.5
- 42.3
- 40.9
- ▲ 12/32 ▼

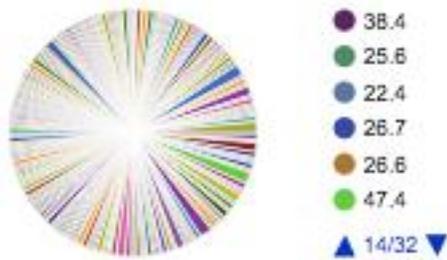
Edad	<i>f</i>	%
24.9	1	0.39
38.3	1	0.39
30.3	1	0.39
36.4	1	0.39
66.5	1	0.39
27.7	1	0.39
50.2	2	0.78
55.1	1	0.39
56.7	1	0.39
44.7	1	0.39
24.5	1	0.39
31.2	1	0.39



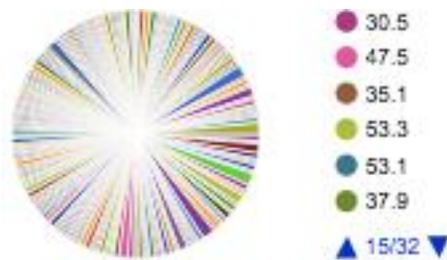
- 28.2
- 37.3
- 36.7
- 33.4
- 52.9
- 28.5
- ▲ 13/32 ▼

Edad	<i>f</i>	%
60.4	1	0.39
25.4	2	0.78
56.1	1	0.39
27.6	2	0.78
48.8	1	0.39
46.6	1	0.39
60.1	1	0.39
45.4	1	0.39
42.2	1	0.39
31.8	1	0.39
38.1	1	0.39
51.9	1	0.39

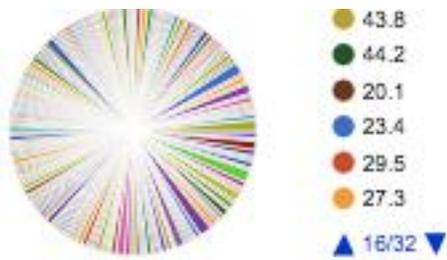
Gráfica 3. Edad (Continuación)



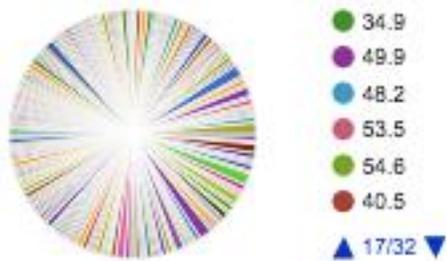
Edad	f	%
40.1	1	0.39
45.7	1	0.39
40.7	1	0.39
70.6	1	0.39
31.3	1	0.39
56.6	1	0.39
40.3	1	0.39
64.9	1	0.39
48.5	1	0.39
39.5	1	0.39
27.9	1	0.39
26.8	1	0.39



Edad	f	%
29.6	1	0.39
54.1	2	0.78
29.4	2	0.78
37.1	1	0.39
52.7	1	0.39
48.4	1	0.39
41.7	1	0.39
33.6	1	0.39
32.5	3	1.18
33.2	1	0.39
32.3	1	0.39
58.3	1	0.39



Edad	f	%
39.2	1	0.39
25.9	1	0.39
23.6	1	0.39
32.9	1	0.39
31.9	1	0.39
27.1	1	0.39
35.9	1	0.39
45.8	1	0.39
44.8	1	0.39
43.6	1	0.39
37.6	1	0.39
23.7	1	0.39

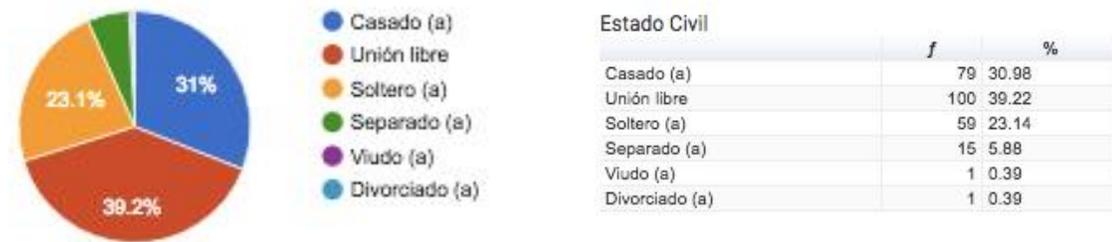


Edad	f	%
58.7	1	0.39
58.6	1	0.39
41.5	1	0.39
47.8	1	0.39
50.8	2	0.78
34.1	1	0.39
54.4	1	0.39
60.8	1	0.39
25.7	1	0.39
36.1	1	0.39
25.2	2	0.78
48.6	1	0.39
41.4	1	0.39

La Edad de los colaboradores evaluados varía desde los 23 años hasta los 41 años de edad.

### 7.2.3. Estado civil

Gráfica 4. Estado civil



Los resultados obtenidos permiten determinar que el 39,22% de la población trabajadora vive en unión libre, el 30,98% es casada, el 23,14% es soltera, el 5,88% es separada, el 0,39 divorciada y el otro 0,39 es viuda.

### 7.2.4. Estrato socioeconómico

Gráfica 5. Estrato socioeconómico



La información suministrada por los colaboradores participantes en el estudio, permite evidenciar que el 43,53% pertenece al estrato 2; el 29,41 al estrato 3, el 20,00% al estrato 1, el 3,14% no sabe, el 2,35% pertenece al estrato 4 y el 1,57% hacen parte del estrato 5.

### 7.2.5. Medios de transporte

Gráfica 6. Medios de transporte



Los resultados obtenidos permiten determinar que el 43,92% de la población se moviliza en bus; seguido de motocicleta con un 30,59%; el 10,20% utiliza carro particular; el 10,20% se desplaza caminando; el 2,75% utiliza taxi; el 1,57 utiliza transporte masivo y, por último, el 0,78% se movilizan en bicicleta.

### 7.2.6. Tiempo de desplazamiento

Gráfica 7. Tiempo de desplazamiento



El tiempo que los colaboradores utilizan en desplazamiento, se encuentra categorizado de la siguiente forma: un 43,53% tardan entre 10 y 20 minutos para llegar a su sitio de trabajo, un 36,86% tardan entre 21 y 30 minutos; un 13,33% tardan en desplazarse de 31 a 40 minutos; un 3,14% tarda entre 41 y 50 minutos y, por último, el 1,96% tarda entre 51 y 60 minutos en llegar a su lugar de trabajo.

### 7.2.7. Facilidad de desplazamiento casa - trabajo

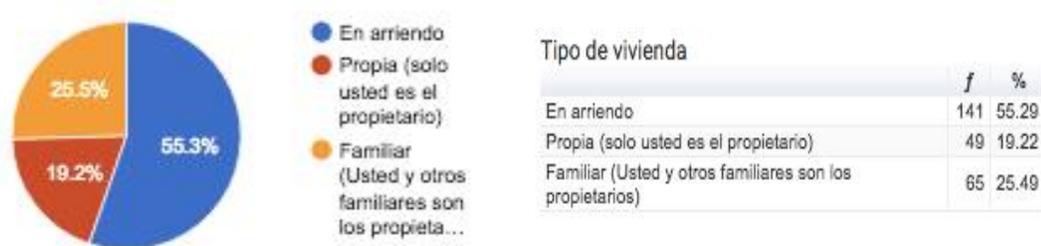
Gráfica 8. Facilidad de desplazamiento casa - trabajo



De acuerdo a la resultados obtenidos, se puede concluir que un 38,82% de la población evaluada considera muy facil llegar a al trabajo desde su casa; seguido de un 32,16% que considera algo facil; el 10,59% manifiesta que es muy dificil el desplazamiento y el 9,41% considera medianamente dificil el desplazamiento a su trabajo.

### 7.2.8. Tipo de vivienda

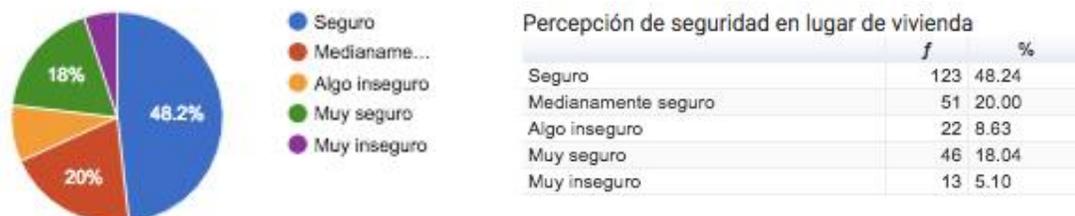
Gráfica 9. Tipo de vivienda



La información suministrada por los colaboradores participantes en el estudio, permite evidenciar que el 55,29% de la población evaluada tiene vivienda en arriendo; el 25,49% de la población posee tipo de vivienda familiar y el 19,22% tiene vivienda propia.

### 7.2.9. Percepción de seguridad en el lugar de vivienda

Gráfica 10. Percepción de seguridad en el lugar de vivienda



De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación realizada se evidencia que un 48,24% de la población considera que vive en un ambiente seguro; un 20% manifiesta que reside en un ambiente medianamente seguro; un 8,63% vive en un ambiente algo inseguro; el 18,04% en un ambiente muy inseguro y el 5,10% indica que su vivienda esta ubicada en un sitio muy inseguro.

s

### 7.2.10. Servicios públicos disponibles

Gráfica 11. servicios públicos disponibles



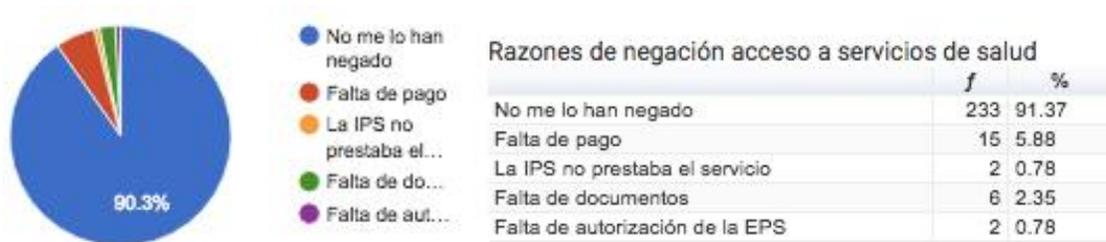
De acuerdo a la evaluación realizada, el 99,61% de la población manifiesta tener los servicios de agua; el 98,82% cuenta con servicios de electricidad disponibles; el 72,94% manifiesta tener servicio de gas disponible en su vivienda; el 72,16% indica que tiene servicio de telefonía disponible; el 69,41% tiene televisión por cable o satelital disponible; el 55,69% manifiesta contar con internet y el 23,92% refiere tener televisión aérea disponible.

### 7.2.11. Facilidad en el acceso a centro de salud

Gráfica 12. Facilidad en el acceso a centro de salud



Gráfica 13. Razones de negación acceso a servicios de salud

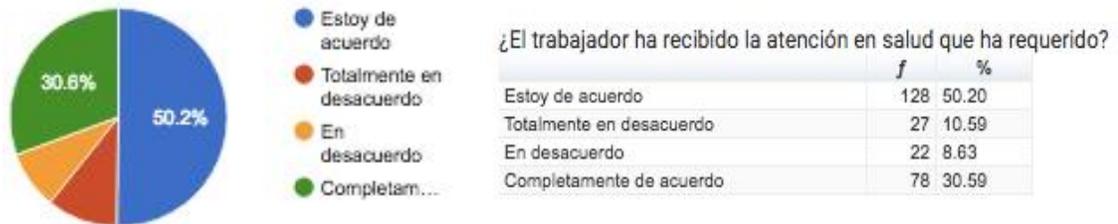


De acuerdo a la información suministrada por los colaboradores participantes en el estudio, se puede evidenciar que el 35,69% manifiesta tener facilidad de acceso a centro de salud; el 34,12% indica que es algo fácil; el 12,16% que es algo difícil; el 8,63% que es medianamente difícil y el 9,41% considera muy difícil.

La población evaluada manifiesta razones de negación acceso a servicios de salud: un 91,37% indica que no le han negado el acceso a servicios de salud; un 5,88% refiere que ha sido por falta de pago; un 2,35% por falta de documentos; un 0,78% carecen de falta de autorizaciones por parte de la EPS tratante y el 0,78% indica que la IPS no prestaba el servicio.

### 7.2.12. Atención en salud requerida

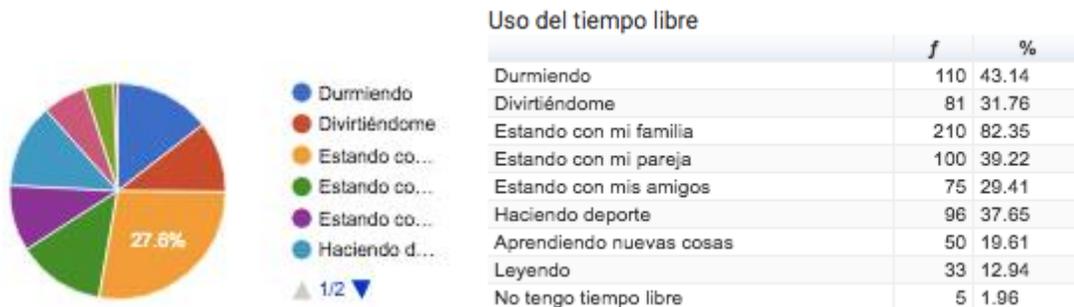
Gráfica 14. Atención en salud requerida



La información suministrada por los colaboradores participantes en el estudio, permite evidenciar que el 50,20% manifiesta estar de acuerdo con la atención en salud que ha recibido; un 30,59% indica estar completamente de acuerdo; el 10,59% se encuentra totalmente de acuerdo y el 8,63% manifiesta estar en desacuerdo.

### 7.2.13. Uso del tiempo libre

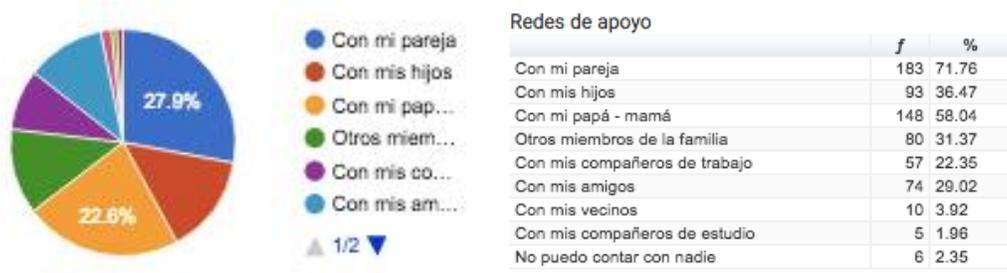
Gráfica 15. Uso del tiempo libre



De acuerdo a la evaluación realizada sobre el uso del tiempo libre, la población evaluada manifiesta que el 82,35% de su tiempo libre lo comparte con su familia; el 43,14% lo aprovecha para dormir; un 39,22% comparte con su pareja; el 37,65% haciendo deporte; el 31,76% para la diversión; el 29,41% comparte con los amigos; el 19,61% lo usa para aprender cosas nuevas; el 12,94% lee y el 1,96% refiere no tener tiempo libre.

### 7.2.14. Red de apoyo

Gráfica 16. Red de apoyo



Los resultados de la evaluación realizada, muestran que el 71,76% de la población evaluada considera a su pareja una red de apoyo; el 58,04% a su padre y madre, el 36,47% a los hijos; el 31,37% a miembros de su familia; el 29,02% a sus amigos; el 22,35% a sus compañeros de trabajo; el 3,92% a sus vecinos; el 2,35% refiere que no puede contar con nadie y, por último, el 1,96% de la población expresa tener una red de apoyo con sus compañeros de estudio.

### 7.2.15. Cargo

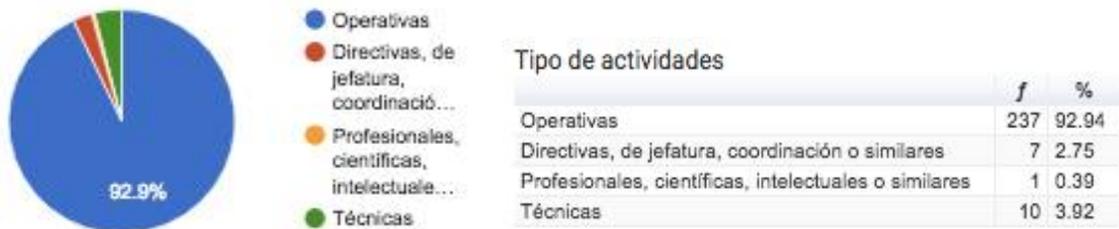
Gráfica 17. Cargo



Según los resultados obtenidos en la evaluación realizada, se evidencia que un porcentaje del 85,88% de la población desempeña el cargo de conductor móvill, seguido de un 3,92% con el cargo de despachador / controlador, un 3,92% desempeñan el cargo de vigilante, los demás cargos son auxiliar administrativo, director de gestión del talento humano, asistente de gestión del talento humano, gerente general, coordinador de trabajo social, contador, coordinador de ruta y coordinador sistema GPS.

## 7.2.16. Tipo de actividades desempeñadas en el trabajo

Gráfica 18. Tipo de actividades



En la evaluación realizada, se obtuvieron los siguientes resultados: el 92,94% realiza actividades operativas, el 3,92% realizan actividades técnicas, el 2,75% representan actividades directivas, de jefatura, coordinación o similares y el 0,39% desempeñan actividades científicas, intelectuales o similares.

## 7.3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

### 7.3.1. Condiciones Intralaborales

A continuación se mencionarán los dominios y las dimensiones evaluadas en las condiciones intralaborales y el nivel de riesgo en cada uno de ellos, ya que tanto los dominios como las variables arrojaron niveles de riesgo. El dominio de demandas en el trabajo, con un nivel de riesgo alto, tenemos las siguientes variables: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo, demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Para el dominio control sobre el trabajo, con un nivel de riesgo medio, tenemos las siguientes variables: capacitación, claridad del rol, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio. En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con un nivel de riesgo medio, encontramos las siguientes variables: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. Para el dominio de recompensas, con un nivel de riesgo medio, tenemos las siguientes variables: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.

En la siguiente tabla se observa detalladamente el nivel de riesgo de cada dominio y de cada una de las variables evaluadas:

Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial

Variable	n	Min	Max	μ	Nivel	s	s2	f		%		f		%		f		%	
								Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto							
<b>Factores de Riesgo Psicosociales Global</b>	244	5.7	53.3	27.2	Riesgo medio	9.88	0.36	64	26.23	42	17.21	34	13.93	56	22.95	48	19.67		
<b>Condiciones intralaborales</b>	244	7.5	58.5	30.6	Riesgo medio	10.82	0.35	44	18.03	49	20.08	39	15.98	53	21.72	59	24.18		
<b>Demandas del trabajo</b>	244	14.7	71.8	42.1	Riesgo alto	10.57	0.25	22	9.02	25	10.25	40	16.39	51	20.90	106	43.44		
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	244	0	70.8	31.0	Riesgo bajo	15.22	0.49	80	32.79	41	16.80	53	21.72	45	18.44	25	10.25		
Demandas cuantitativas	244	0	91.7	32.7	Riesgo bajo	21.25	0.65	78	31.97	68	27.87	28	11.48	34	13.93	36	14.75		
Demandas de carga mental	244	0	100	76.9	Riesgo alto	19.05	0.25	26	10.66	42	17.21	38	15.57	59	24.18	79	32.38		
Demandas de la jornada de trabajo	244	4.2	83.3	46.0	Riesgo alto	14.73	0.32	29	11.89	44	18.03	48	19.67	94	38.52	29	11.89		
Demandas emocionales	242	11.1	97.2	43.7	Riesgo alto	18.11	0.41	25	10.33	30	12.40	49	20.25	36	14.88	102	42.15		
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	244	0	93.8	30.2	Riesgo medio	19.46	0.64	68	27.87	48	19.67	26	10.66	79	32.38	23	9.43		
<b>Control sobre el trabajo</b>	244	0	79.2	29.2	Riesgo medio	14.78	0.51	68	27.87	48	19.67	55	22.54	28	11.48	45	18.44		
Capacitación	244	0	100	10.6	Riesgo bajo	18.49	1.75	159	65.16	37	15.16	13	5.33	28	11.48	7	2.87		
Claridad de rol	244	0	85	12.7	Riesgo medio	18.41	1.45	127	52.05	20	8.20	23	9.43	35	14.34	39	15.98		
Control y autonomía sobre el trabajo	244	0	100	59.5	Riesgo medio	25.73	0.43	59	24.18	40	16.39	63	25.82	22	9.02	60	24.59		
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	244	0	100	33.2	Riesgo medio	22.45	0.68	56	22.95	62	25.41	43	17.62	50	20.49	33	13.52		
Participación y manejo del cambio	244	0	100	39.8	Riesgo medio	26.60	0.67	67	27.46	52	21.31	14	5.74	61	25.00	50	20.49		
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	244	0	76.7	22.2	Riesgo medio	17.71	0.80	71	29.10	46	18.85	35	14.34	43	17.62	49	20.08		
Características del liderazgo	244	0	84.6	19.7	Riesgo medio	20.86	1.06	92	37.70	37	15.16	30	12.30	38	15.57	47	19.26		
Relaciones sociales en el trabajo	244	0	81.3	25.0	Riesgo medio	18.75	0.75	55	22.54	32	13.11	53	21.72	42	17.21	62	25.41		
Retroalimentación del desempeño	244	0	100	21.9	Riesgo medio	22.67	1.03	90	36.89	51	20.90	29	11.89	50	20.49	24	9.84		
<b>Recompensas</b>	244	0	72.5	13.3	Riesgo medio	14.55	1.09	85	34.84	54	22.13	35	14.34	32	13.11	38	15.57		
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	244	0	62.5	6.2	Riesgo bajo	11.11	1.80	160	65.57	23	9.43	24	9.84	10	4.10	27	11.07		
Reconocimiento y compensación	244	0	79.2	18.1	Riesgo medio	18.77	1.04	75	30.74	53	21.72	45	18.44	34	13.93	37	15.16		
<b>Condiciones extralaborales</b>	244	0	50	16.8	Riesgo bajo	10.34	0.62	103	42.21	36	14.75	50	20.49	40	16.39	15	6.15		
Características de la vivienda y de su entorno	244	0	88.9	11.1	Riesgo bajo	10.47	0.94	100	40.98	49	20.08	47	19.26	37	15.16	11	4.51		
Comunicación y relaciones interpersonales	244	0	75	19.5	Riesgo medio	16.40	0.84	65	26.64	56	22.95	54	22.13	29	11.89	40	16.39		
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	244	0	75	16.8	Riesgo medio	18.01	1.07	83	34.02	55	22.54	49	20.08	35	14.34	22	9.02		
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	244	0	100	15.5	Riesgo bajo	20.99	1.36	125	51.23	38	15.57	26	10.66	24	9.84	31	12.70		
Relaciones familiares	244	0	83.3	9.8	Riesgo bajo	14.48	1.47	171	70.08	46	18.85	12	4.92	11	4.51	4	1.64		
Situación económica del grupo familiar	244	0	91.7	24.2	Riesgo bajo	20.50	0.85	127	52.05	23	9.43	50	20.49	19	7.79	25	10.25		
Tiempo fuera del trabajo	244	0	81.3	26.8	Riesgo medio	20.51	0.77	64	26.23	67	27.46	42	17.21	50	20.49	21	8.61		

Tabla 4. Demandas del trabajo

<p><b>Dominio: Demandas del trabajo.</b> El nivel de riesgo general para este dominio fue alto</p>
<p>Demandas de carga mental: Se observó un nivel de riesgo alto, lo que evidencia un porcentaje significativo de colaboradores en la organización que consideran el desempeño de sus funciones en lo relacionado con esfuerzo de memoria, atención y concentración sobre estímulos detallados son demandantes.</p>
<p>Demandas de jornada de trabajo: Nivel de riesgo alto, es decir; los colaboradores consideran que las exigencias de tiempo laboral en términos de duración y horario de la jornada generalmente son inadecuadas.</p>
<p>Demandas emocionales: nivel de riesgo alto, esto quiere decir, que los colaboradores se exponen a los sentimientos o emociones negativas de otras personas en el trabajo.</p>
<p>Influencia del trabajo sobre en entorno extralaboral: Este resultado se encuentra en un nivel de riesgo medio, lo cual expresa que algunas personas de la organización sienten que sus demandas laborales afectan la vida familiar y personal de cada uno.</p>

Tabla 5. Control sobre el trabajo

<p><b>Dominio: Control sobre el trabajo</b> El nivel de riesgo general para este dominio fue medio</p>
<p>Claridad del rol: los participantes se encuentran en un nivel de riesgo Medio. Lo cual indica que perciben que la empresa no les brinda información clara y oportuna sobre los objetivos, las funciones, los resultados y el impacto que tiene el cargo que ocupan en la organización.</p>
<p>Control y autonomía sobre el trabajo: los participantes evaluados en esta dimensión se encuentran en un nivel de riesgo medio, esto quiere decir que no cuentan con suficiente autonomía, para tomar decisiones en cuanto a la realización de su trabajo, la forma de trabajar y las pausas que realizan durante la jornada.</p>
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Se observa un nivel de riesgo medio, lo cual se puede traducir en una percepción por parte de los colaboradores en que generalmente la compañía no les permite adquirir o desarrollar nuevos conocimientos y habilidades.</p>
<p>Participación y manejo del cambio: Se identificó un nivel de riesgo medio, los colaboradores sienten que los mecanismos utilizados para incrementar la capacidad de adaptación a las diferentes transformaciones que se presenten en el contexto laboral no son suficientes.</p>

Tabla 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

<p><b>Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b> El nivel de riesgo general para este dominio fue medio.</p>
<p>Características del liderazgo: Con un nivel de riesgo medio, esta variable hace referencia a la gestión del liderazgo en la empresa, en función de la forma como el jefe distribuye el trabajo y la forma como se puede contar con él para resolver aspectos asociados al trabajo.</p>
<p>Relaciones sociales en el trabajo: Los participantes evaluados en esta dimensión, se encuentran en un nivel de riesgo medio, perciben que no es muy adecuada la gestión que realizan los colaboradores referente a la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p>
<p>Retroalimentación del desempeño: La población evaluada se encuentra en un nivel de riesgo medio, la información que reciben como retroalimentación de su trabajo, no es suficiente y adecuada.</p>

### 7.3.2. Condiciones Extralaborales

A continuación se mencionarán las variables evaluadas para las condiciones extralaborales en la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada a colaboradores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Medellín. En general, el nivel de riesgo para las condiciones extralaborales fue bajo, las variables evaluadas fueron las siguientes: características de la vivienda y de su entorno, comunicación y relaciones interpersonales, desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, relaciones familiares, situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo. En la Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial, se evidencia el detalle de nivel de riesgo para cada una de las variables.

Aunque dichas variables presentaron un nivel de riesgo medio y bajo, a continuación hacemos una breve descripción de dichas variables:

Tabla 7. Condiciones extralaborales

Condiciones Extralaborales El nivel de riesgo general para este dominio fue bajo
Características de la vivienda y de su entorno: de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia un nivel de riesgo bajo, esto quiere decir que las condiciones de vivienda y del entorno, generalmente favorecen el descanso y la comodidad del colaborador
Comunicación y relaciones interpersonales: el nivel de riesgo fue medio, esto quiere decir que gran parte de los colaboradores presenta una comunicación con las personas de su entorno social escasa o deficiente
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda: Los colaboradores evaluados se encuentran en un nivel de riesgo medio, esto quiere decir que el transporte para desplazarse al trabajo es difícil, incomodo o la duración de dicho trayecto es prolongada
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: el nivel de riesgo fue bajo, perciben que el tiempo y esfuerzo de trabajo afectan negativamente su vida personal y familiar.
Relaciones familiares: Los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo bajo, lo cual infiere que sus relaciones familiares son generalmente buenas y cuentan con apoyo de los mismos.
Situación económica del grupo familiar: El nivel de riesgo es bajo, lo cual demuestra que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y si tienen deudas económicas se pueden solventar.
Tiempo fuera de trabajo: presenta un nivel de riesgo medio, el tiempo destinado al descanso y la recreación es suficiente y lo manejan el pro de su bienestar.

.....



## **9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, se planteará una propuesta de intervención que ayude a minimizar los riesgos de enfermedades laborales asociadas al estrés en los colaboradores, teniendo en cuenta el análisis de los niveles de riesgo alto y medio de las siguientes variables objeto de intervención: demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo, demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, claridad del rol, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

Para este proyecto, se decidió realizar una propuesta enfocada en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, la cual está pensada en personal administrativo y operativo de la organización, otorgándole importancia y cubriendo parte de las necesidades de los colaboradores. Dicha propuesta se divide en dos aspectos: salud mental y salud física, las cuales se articulan con subprogramas que trabajan sinérgicamente por un solo objetivo, disminuir los factores de riesgo intralaboral con nivel de riesgo alto y medio en una empresa de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Medellín.

### **9.1. Subprograma Salud Mental**

Esta propuesta conecta la empresa con el bienestar de los colaboradores, generando una idea innovadora que impacta positiva e integralmente los riesgos psicosociales intralaborales de la organización.

#### **9.1.1. Objetivo**

Realizar un programa de salud mental que impacte positivamente los factores de riesgo intralaboral con niveles de riesgo alto y medio en una empresa de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Medellín, a través de condiciones de trabajo saludables, agradables y placenteras.

La propuesta se divide en varias categorías:

Tabla 8. Subprograma Salud Mental

Nombre de la actividad	Acción	Descripción	Variable a intervenir	Observaciones
Club de bienestar	Masajes de espalda	Con este club se pretende que durante una vez al mes, los colaboradores de la organización puedan acceder a masajes relajantes por 15 minutos. Para el personal administrativo puede ser en los puestos de trabajo y para el personal de conducción se debe programar en la estación de gasolina donde ellos asisten con el vehículo, o en la sede principal cuando llegan de viaje	A la organización en la disminución de demandas de carga mental.	Esta actividad se puede adquirir por medio de cajas de compensación, ARL y proveedores que presenten servicios de pólizas a la compañía.
Risaterapia	Trovas / Cuentos	Durante una vez al mes, se llevará un cuentero o un trovador, para que durante 20 minutos anime y motive a los colaboradores.	Disminución para la organización de los riesgos psicosociales asociados a demandas de carga mental y relaciones sociales en el trabajo	Esta actividad puede cotizarse con las cajas de compensación, para grupos de máximo 30 personas.
Yogaterapia	Clase de Yoga	Durante 3 veces al año, la empresa puede realizar una clase de 2 horas de yoga y relajación para estimular el bienestar de los colaboradores y disminuir los niveles de estrés que puedan generar enfermedades laborales en los mismos.	Disminución de factores de riesgos psicosociales asociados a las demandas emocionales.	Esta actividad se puede adquirir por medio del proveedor que maneja las pólizas colectivas o seguros patronales en la organización

Tabla 7. Subprograma Salud Mental (Continuación)

<p>Tribus de Interés</p>	<p>Grupos de Interés</p>	<p>Se sugiere a la empresa de transportes realizar dos grupos de interés asociados al desarrollo y aprendizaje tanto de competencias técnicas como de habilidades que tenga sus colaboradores.</p> <p>Desarrollo: se hace una convocatoria donde los colaboradores que tengan algún saber específico y quieran compartirlo con otros compañeros puedan a través de esta tribú enseñar, desarrollar y transferir conocimientos.</p> <p>Para el otro grupo de interés se recomienda a la empresa identificar las habilidades o gustos artísticos que tengan los colaboradores para que durante una hora asemanal se reúnan y compartan aprendizajes con instrumentos musicales</p>	<p>Disminución de factores de riesgo psicosocial asociado a oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>La organización deberá capitalizar estas ideas, a través de campañas de comunicación que motiven y mantengan en el tiempo las tribús</p>
<p>Gestión del desempeño</p>	<p>Identificar y evaluar el desempeño</p>	<p>Para esta organización se recomienda implementar un modelo de gestión del desempeño, pensado en el ser, el saber y el hacer, el cual debe contar con unos compromisos y acciones, de acuerdo al rol que desempeña cada colaborador. Además, deberá tener una reunión de acuerdos al inicio del año, tres de seguimiento en el transcurso del año y uno de cierre a fin de año.</p>	<p>Disminución de riesgos psicosociales por retroalimentación del desempeño</p>	<p>La organización deberá soportar este programa en una estrategia de comunicación constante y abierta a todas las personas</p>

Tabla 7. Subprograma Salud Mental (Continuación)

<p>Liderando desde el Ser</p>	<p>Desarrollo</p>	<p>Se sugiere a la organización realizar un diagnóstico inicial de los estilos de liderazgo que presentan los colaboradores con personal a cargo, para ello se recomienda aplicar la prueba de competencias BETESA, la cual otorga información de las competencias y estilos de liderazgo que tiene cada líder, para luego establecer mapas de equipos con un análisis comparativo de dominancias y competencias.</p> <p>Con base en esto se sugiere diseñar e implementar un programa de desarrollo que se articule a la cultura y al modelo liderazgo de la empresa de transporte terrestre de pasajeros.</p>	<p>Disminución en riesgo psicosocial asociado a características de liderazgo</p>	<p>La prueba BETESA, por su modelo integral de evaluación se recomienda iniciar evaluación y, posteriormente, plan de trabajo con el equipo de líderes</p>
<p>Futuro</p>	<p>Ruta y plan carrera</p>	<p>Se sugiere a la compañía desarrollar una ruta de carrera para todos los colaboradores que ingresen a la empresa, en la cuál se les pregunte: ¿Cómo se ven en determinado tiempo? y de acuerdo a la respuesta, se les mostrará el camino y los mentores o padrinos que les ayudarán a llegar.</p> <p>Por otro lado, es necesario desarrollar un instituto de aprendizaje del ser, saber y hacer para todos los colaboradores, tanto los que deben cerrar brechas en su evaluación de desempeño, como los que deben fortalecer competencias técnicas o blandas para ascender en la organización.</p>	<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Ruta y plan carrera</p>

Tabla 7. Subprograma Salud Mental (Continuación)

Formando	Estrategías de afrontamiento	Se recomienda identificar esos colaboradores que en función de sus actividades, están expuestos a situaciones donde reciben tratos negativos de otras personas. Esto para otorgarles mensualmente un módulo de capacitación y formación en salud mental y estrategias de afrontamiento de esas situaciones.	Demandas emocionales	El módulo creado para la organización debe dividirse en una sesión mensual de 2 o tres horas
Campañas	Socialización de roles y perfiles	Se recomienda a la organización realizar 3 campañas anuales de socialización de roles y perfiles para todos los colaboradores de la empresa. Esta actividad se puede articular a las evaluaciones de desempeño, porque el objetivo es informarle a cada colaborador sus funciones y también darle claridad hasta donde pueden tomar decisiones en las actividades que ejecutan diariamente.	Claridad del rol.  Control y autonomía sobre el trabajo	El área de talento humano debe administrar y coordinar estas campañas
Tiempo	Ajustes y tiempos	Se recomienda a la empresa de transporte organizar los turnos de los colaboradores, de tal forma que estos puedan compartir como mínimo un fin de semana completo con sus familias, además de realizar una estrategia encaminada a fortalecer horarios flexibles para los colaboradores, en tal medida que no afecte los servicios que prestan y el funcionamiento productivo de la organización.	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Muy importante pensar en una estrategia que impacte el tiempo de los colaboradores con sus familias y a su vez, disminuya los factores de riesgo asociados a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Tabla 7. Subprograma Salud Mental (Continuación)

		<p>Por otro lado, se recomienda evaluar la forma de contratar más colaboradores que puedan impactar la capacidad y demanda operativa de trabajo, pero que a su vez, puedan generar turnos rotativos de 8 horas y favorezcan los descansos y el tiempo familiar de los colaboradores</p>		
--	--	---	--	--

Adicionalmente, se recomienda generar una campaña de comunicación, tanto física como virtual, donde se informe a todos los colaboradores cual es la misión, la visión, la estrategia y los objetivos misionales que tiene la organización, y todos los cambios que sucedan al interior de ésta, asegurando que dicha información llegue a todo el personal y por diversos medios. Además, se buscará sensibilizar por grupos de colaboradores sobre la importancia de su rol en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta actividad se recomienda debido a que un gran porcentaje de colaboradores no participa en el manejo del cambio; un porcentaje medio de la organización, en la variable de claridad del rol, no tiene claro los objetivos de la organización, además del impacto que genera su cargo en los resultados de compañía. Asimismo, es necesario articular esta iniciativa a la evaluación de roles y perfiles por cargo, el cual busca dar claridad de las funciones y competencias que debe tener cada cargo en la organización, además de responsabilidades, personas a quien le reporta, relación de este cargo con otros, nivel de decisión del cargo y cargos que puedan depender de éste.

Para esta empresa de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Medellín, se recomienda desarrollar una propuesta que impacte positivamente la percepción de los colaboradores, referente al desarrollo de conocimientos y habilidades. De esta forma, la categoría Futuro, busca implementar una ruta de carrera, tanto para los colaboradores actuales como para las contrataciones nuevas, para que desde su inicio en la organización se les trace la ruta y el camino con los mentores, padrinos y/o guías que los ayudarán a llegar. Por otro lado, se recomienda a la organización desarrollar un instituto de desarrollo del ser, saber y hacer, para todos los colaboradores, tanto para los que deben cerrar brechas en su evaluación de desempeño, como para los que deben fortalecer competencias técnicas o blancas para ascender en la organización.

Para finalizar, se le recomienda a la empresa de transporte terrestre de pasajeros realizar una encuesta de satisfacción a cada uno de los colaboradores que participen en las actividades, de esta forma se evidencia cómo se sintieron con las actividades y el número de personas que participaron, porque la idea es que las actividades sugeridas en esta propuesta se ejecuten a la totalidad de la población y que mediante la encuesta se pueda evidenciar nivel de satisfacción de cada colaborador con las actividades realizadas. Estas encuestas se llevan a cabo al finalizar las siguientes actividades: Estrategias de afrontamiento, grupos de interés, yoga, masajes de espalda, trovas y cuentos.

Por otro lado, luego de iniciar la propuesta de salud mental, se sugiere a la empresa de transporte terrestre de pasajeros realizar cada 3 meses una técnica de investigación cualitativa denominada grupo focal, donde el objetivo es recolectar información basada en entrevistas colectivas y semiestructuradas, realizadas en grupos homogéneos. Para llevar a cabo esta propuesta de evaluación es necesario tener claro el objetivo, el cual sería conocer si los dominios con riesgo alto y medio siguen presentes en la organización, o si han disminuído con las actividades propuestas en la intervención, con base en esto se plantea un listado de temas a tratar, relacionados con los dominios que se abordaron en la propuesta de intervención y se procede a seleccionar grupos aleatorios, pero con características en común. En el caso que se evidencie alguno de los dominios con niveles de riesgo igual o superior, se recomienda establecer planes de acción inmediatos que impacten positivamente la organización en materia de minimización de los niveles de riesgo.

Para conocer como se encuentra la organización, luego de las siguientes actividades ejecutadas en la propuesta de intervención: ajustes y tiempos, socialización de roles y perfiles, ruta y plan carrera, desarrollo y gestión del desempeño, se recomienda realizar mínimo cada año una evaluación de clima organizacional donde se observe cómo es percibida la empresa por los colaboradores. A la hora de elegir la encuesta de clima que se va a trabajar, se recomienda a la empresa de transporte terrestre de pasajeros, hacer un análisis previo de la misma, con el objetivo de articular esta medición a los factores de riesgo psicosocial con nivel de riesgo alto o medio. De esta forma, se puede cruzar las variables evaluadas y se otorga un nivel de medición, para identificar si las actividades ejecutadas en la propuesta de intervención apuntaron a la disminución de los factores de riesgo psicosocial con los niveles de riesgo alto o medio.

Por último, se sugiere a la empresa de transporte terrestre de pasajeros continuar aplicando la batería de riesgo psicosocial, que se aplicó en el año 2016, porque este instrumento de evaluación tiene las mismas variables que se abordaron en la propuesta de intervención, y de esta forma les otorgaría el nivel de riesgo actual de cada variable, para compararlo antes y después de realizar la propuesta de intervención que le sugerimos a la empresa. De esta forma, se evidenciarían los

resultados en materia de disminución de los niveles de riesgo alto y medio de las variables abordadas en la propuesta de intervención.

## 9.2. Subprograma Salud Física

### 9.2.1. Objetivo

Mejorar las condiciones de salud de los colaboradores de la empresa de transporte de pasajeros a través de bienestar con movimiento, subproyecto estructurado con enfoque en capacitación teórica y actividad física dirigida para la conservación de la salud mental y orgánica, apoyando en la disminución de riesgos psicosociales mejorando la calidad de vida desde las diferentes dimensiones que son objeto de impacto.

Tabla 9. Subprograma Salud Física

Nombre de la actividad	Acción	Descripción	Variable a intervenir	Observaciones
Cuerpo sano- Mente sana.	Programa de acondicionamiento físico	<p>Este programa, se enfoca en la población que tiene un resultado de niveles medio, alto y muy alto por lo que se propone realizar un programa de entrenamiento tanto físico como mental del autocuidado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase practica: Las sesiones de mente sana en cuerpo sano+ tendrán un carácter obligatorio (aprox 3 a la semana), con una duración aproximada de 45 minutos por sesión, con el objetivo de generar en los colaboradores buenos hábitos corporales que van desde su postura hasta la realización de movimientos de complejidad media-alta, entrenándolos adecuadamente.</li> </ul> <p>Se repartirá así 10 min iniciales: calentamiento general.</p>	<p>Disminución en riesgo psicosocial asociado a demanda emocional.</p> <p>Disminucion en riesgo psicosocial asociado a demandas ambientales y de esfuerzo físico.</p> <p>Dismnuir el riesgo psicosocial asociado a relaciones sociales en el trabajo.</p>	<p>Este subprograma puede realizarse por fisioterapeuta o educador físico, para llevarlo a cabo, es importante el apoyo del area de talento humano, quien se encargará de brindar los espacios necesarios (físicos y ajuste de horario)</p>

Tabla 8. Subprograma de Salud Fisica (Continuación)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 min de ejecución de ejercicios funcionales enfocados en las zonas que estadísticamente son las más vulnerables (CORE, MS/MI, propiocepción) con la repetición de los movimientos técnicamente bien ejecutados, hasta lograr que se vuelvan naturales en los participantes, cambiando las intensidades y variando incluso las cargas.</li> <li>• 5 min finales: estiramientos y recomendaciones generales.</li> <li>• Fase teórica: Una vez a la semana se realizará una sesión: %uerpo sano mente sana+, con duración de aproximadamente ½ hora, en ella se hará énfasis para que los participantes conozcan a fondo los temas relacionados con el dolor, y aprendan sobre las causas que lo generan, la sintomatología y estrategias caseras para su manejo. El objetivo de este módulo es generar conciencia en la importancia del autocuidado para evitar las enfermedades.</li> <li>•</li> </ul>		
Activacion & relajacion muscular.	Pausas activas	Se recomienda a la empresa, implementar las pausas activas en la poblacion laboral diariamente. El objetivo es revitalizar la energia corporal disminuyendo la sobrecarga muscular por posturas inadecuadas debidoa periodos prolongados en la realizacion de sus labores diarias. Su duracion es de 10 minutos diarios, el momento para su realizacion será convenido segun los horarios y espacios mas oportunos.	Demandas de la jornada de trabajo.	Puede realizarse por fisioterapeuta o educador fisico, para llevarlo a cabo, es importante el apoyo del area de talento humano, quien se encargará de birndar los espacios necesarios (fisicos y ajuste de horario)

Cabe anotar, que antes de ingresar al programa, se realizará una evaluación previa para determinar cuál es el estado de acondicionamiento físico de los participantes, de este modo, se llevará un registro del estado de salud al inicio del programa que incluirá medidas antropométricas y percepción del beneficio del ejercicio de forma individual.

Estas medidas y control se realizarán periódicamente, se propone que sea cada tres meses, de modo que sea tangible el cambio en las condiciones físicas de cada participante.

Al finalizar el año se hará un análisis, un comparativo de medidas y un reconocimiento a los que hayan tenido mayores cambios físicos y mayor compromiso durante todo el proceso.

Se sugiere, para controlar las demandas en el trabajo, realizar rotación de personal con mayor frecuencia, lo que permitirá que los colaboradores tengan un espacio de reposo, no solo físico, sino mental, respetando sus días de descanso.

## 10. CONCLUSIONES.

Los niveles de riesgo alto encontrados en la evaluación obedece a exigencias de carga mental, demandas de jornada de trabajo y demandas emocionales. En los niveles de riesgo medio se evidenció influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, claridad del rol, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

En esta investigación, se planteó una propuesta de intervención enfocada a dos aspectos: mental y físico, con el objetivo de disminuir los factores con nivel de riesgo alto en la organización, desde una perspectiva integral y articulada a las necesidades identificadas en el diagnóstico evidenciado.

Para este primer recorrido de conclusiones, se recomienda a la organización incluir un proceso de bienestar laboral, enfocado propiamente en la calidad de vida de los colaboradores, donde las actividades estén relacionadas con sus gustos, necesidades y proyecciones. La idea es que los colaboradores sientan que son lo más importante para la organización y que mediante diferentes actividades de bienestar, puedan experimentar sentimientos de felicidad y satisfacción interna en la organización para la cual laboran.

Cuando los colaboradores se sienten valorados por la organización, sus pensamientos y percepción hacia la misma es positiva y acogedora, además se logra coherencia entre lo que la organización quiere de sus colaboradores y lo que ellos están dispuestos a otorgarle, en materia de sus funciones y tareas cotidianas.

Aunque se haya aplicado la Batería de Riesgos Psicosociales en la organización, se recomienda realizar una encuesta de clima laboral interno, que facilite información importante acerca de las necesidades que presentan los colaboradores en la organización, saber qué quieren, cómo se sienten, por qué están ahí y hacia donde se orienta su proyecto de vida. De esta forma, la empresa mediante los programas y actividades de bienestar laboral, puede articular la misión de cada colaborador con la misión de la compañía, es decir, ser un medio que genere bienestar y calidad de vida, pero también facilita que puedan cumplir sus sueños por medio de la empresa. En este sentido, se recomendó en la propuesta de valor una categoría con el nombre de grupos de interés, la cual

surge de acuerdo a los gustos y deseos internos que cada colaborador; con esta propuesta incluyente, donde cada uno de ellos puedan hacer posible un sueño en conjunto con la organización para la cual laboran.

En vista que el estrés puede llegar a generar tensión en los músculos de los colaboradores, se recomienda implementar actividades de bienestar laboral en los puestos de trabajo o en las estaciones de servicio para los conductores. La intención de esta iniciativa, es desarrollar una campaña de cuidado y bienestar, donde les realicen un masaje de relajación y reactivación de sus actividades laborales.

Aparte de los riesgos psicosociales y cardiovasculares, los colaboradores también pueden desarrollar enfermedades asociadas a riesgos osteomusculares, lo cual puede generarse por las posiciones a los que están expuestos en largos periodos de tiempo. Por lo cual, es necesario desarrollar un programa que permita trabajar con toda la población en actividades de promoción y prevención de las enfermedades asociadas al estrés, sobrepeso y problemas musculares.

Como conclusión final, se resalta que cuando la dirección de la compañía le otorga importancia y validez al bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, el proceso de cambio y transformación hacia una organización más feliz, donde la gente es lo más importante, podría generar impacto positivo en toda la organización.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Moreno, B, Báez, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [Internet]. Madrid: UAM; 2010. [citado 21 Agosto 2017]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
2. Sauter, S, Murphy, L, Hurrell, J, Lennart, L. Factores psicosociales y de organización. En Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo [Internet]. 2001 [citado 21 Agosto 2017]. 2 (34):1-88. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
3. Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [Internet]. Bogotá: Ministerio de la Protección Social República de Colombia; 2010. [citado 21 Agosto 2017]. 2 (34):1-88. Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>.
4. Escobar, I, Casuche, H. Intervencion de los factores de riesgo psicosocial en el medio ambiente laboral colombiano. [Internet]. Madrid: Prevención integral; 2012. [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/intervencion-factores-riesgo-psicosocial-en-medio-ambiente-laboral>
5. Fernandez R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. [Internet]. Alicante: Editorial Club Universitario; 2010 [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>.
6. Navarro, J. Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. Med Seg Trab. [Internet]. 2009. [citado 22 Agosto 2017]. 55 (215): 86-98. [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/283500795/Intervencion-Psicosocial#>
7. Martínez, S. (et al). Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo. [Internet]. Barcelona: INSHT; 2009. [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/>

Noticias/Noticias\_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf

8. Viñas, J. (et al). Plan integral para la actividad física y el deporte. Deporte en el Ámbito Laboral. España: Consejo Superior de Deportes de la Presidencia del Gobierno de España. [Internet]. 2009. [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: <http://femede.es/documentos/Laboralv1.pdf>
9. Martínez, E, Saldarriaga, J. Inactividad Física y Ausentismo en el Ámbito Laboral. Rev. Salud Pública. 2008, 10 (2):227-238.
10. Sánchez, R, Gozzoli, C. Can sport include people? Risks and chances. RIPED. 2013; 8 (1):164-182.
11. Consejo Superior de Deportes. A+D: Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte. Madrid: Presidencia del Gobierno - Consejo Superior de Deportes. [Internet]. 2015. [citado 22 de Agosto 2017]. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/culturaydeporte/Documents/Plan%20A+D.pdf>
12. Hernando, C. El Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte. Tándem Didáctica de la Educación Física. [Internet]. 2011 [citado 22 Agosto 2017]. 35:25-37. Disponible en: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/60144/47546.pdf>
13. Cañas, R. Implement a pause active employees of the ranch country club to improve qualityof life and prevent disease experts. Rev Dig: Activ Fís y Dep [Internet]. 2016 [citado 23 Agosto 2017]. 2 (1). Disponible en: <http://www.udca.edu.co/revista-digital-actividad-fisica-deporte-vol-2-no-1/>
14. Rodríguez., M. Viroto, D. Prácticas de actividad física y deportiva en el ámbito laboral: estrategias para su incentivo. [Internet]. Chile: Gobierno de Chile; 2010. [citado 23 Agosto 2017]. Disponible en: <http://www.mindep.cl/wp-content/uploads/2016/06/13-Practicas-de-actividad-fisica-y-deportiva-en-el-ambito-laboral-estrategias-para-su-incentivo.pdf>
15. Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P. Metodología de la investigación. [Internet]. (5ta. ed.). México: McGraw Hill; 1991. 2010 [2010, citado 23 Agosto 2017]. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
16. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. [Internet]. Bogotá, 17 de julio del 2008. [citado 22 Agosto 2017]. 35:25-37. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

17. Fundacion mujeres. Conciliacion de la vida laboral, familiar y personal. Madrid: Ministerio de Igualdad. [Internet]. 2010. [citado 22 Agosto 2017]. Disponible en: [http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183\\_Conciliacion\\_de\\_la\\_vida\\_laboral,\\_familiar\\_y\\_personal.\\_.pdf](http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183_Conciliacion_de_la_vida_laboral,_familiar_y_personal._.pdf)



<b>14. Entidades que financiarán la investigación</b>					
NA					
<b>15. Cubrimiento del estudio (Marque con una X)</b>					
Institucional	NA	Multicéntrico nacional	NA	Otro.Cuál?	Empresa de transporte de pasajeros en la ciudad de Medellín
Regional	NA	Multicéntrico internacional	NA		
<b>16. Lugares o instituciones donde se llevará a cabo la investigación</b>					
NA					

ASPECTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS				
<b>17. Objetivo General</b>				
Realizar una propuesta de intervención de los factores de riesgos psicosociales para una empresa de transportes en la ciudad de Medellín durante el segundo semestre de 2017.				
<b>18. Objetivos específicos</b>				
<p>Ç Realizar una caracterización sociodemográfica de la población evaluada, como un insumo que permita la elaboración de una propuesta de intervención de los factores de riesgos psicosociales ajustado a la realidad de la dinámica organizacional.</p> <p>Ç Identificar factores de riesgo psicosociales de la empresa de transporte de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre de 2017.</p> <p>Ç Plantear herramientas de evaluación de las actividades propuestas en la intervención, que permitan vislumbrar el impacto de la misma en la disminución de los niveles de riesgo de los factores psicosociales.</p>				
<b>19. Marque con una X cuáles de los siguientes grupos poblacionales incluirá en su estudio (puede marcar varias opciones o ninguna de ellas si su estudio no está dirigido de manera particular a alguno de estos grupos)</b>				
Afroamericanos	NA	Indígenas		NA
Analfabetas	NA	Menores de 18 años		NA
Desplazados	NA	Mujeres durante trabajo de parto, puerperio o lactancia		NA
Discapacitados	NA	Mujeres embarazadas		NA
Empleados y miembros de las fuerzas armadas	NA	Mujeres en edad fértil		NA
Estudiantes	NA	Pacientes recluidos en clínicas psiquiátricas		NA
Recién nacidos	NA	Trabajadoras sexuales		NA
Personas en situación de calle	NA	Trabajadores de laboratorios y hospitales		NA
Personas internas en reclusorios o centros de readaptación social	NA	Otro personal subordinado		NA
20. Indique el tipo de estudio que se empleará para el desarrollo de la investigación	Descriptivo no experimental			
21. La fuente de información de los datos del estudio será (Puede marcar varias opciones)	Primarias ( Datos recopilada directamente de los participantes)		Secundarias ( Datos recopilados a partir de registros existentes )	x
22. ¿En este estudio se realizarán intervenciones que modifiquen variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio?	Si		No	x

23. ¿En este estudio se indagará a los participantes sobre aspectos sensibles de la conducta (Situaciones, eventos, recuerdos o palabras que activen emociones que lleven a alterar el estado de ánimo o la conducta)?	Si		No	x
24. Describa los procedimientos que se llevarán a cabo en el estudio				
25. ¿En este estudio se aleatorizarán sujetos?	Si		No	x
26. Describa los grupos (En los casos que aplique)				
27. Indique los criterios de inclusión				
28. Indique los criterios de exclusión				
CONSIDERACIONES ÉTICAS				
29. Indique la clasificación del estudio de acuerdo con el Artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993 (Marque con una X sólo una opción)				
Sin riesgo	x	Riesgo mínimo		Riesgo mayor que el mínimo
30. ¿Los sujetos de investigación podrán participar de otro estudio mientras estén participando en éste?	Si	x	No	
31. ¿Los sujetos de investigación recibirán algún tipo de incentivo o pago por su participación en el estudio?	Si		No	x
32. En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 31, indique cuáles:				
33. ¿Los sujetos de investigación deberán asumir algún costo por su participación que sea diferente del costo del tratamiento que recibe como parte del manejo establecido por su condición médica?	Si		No	x
34. En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 33, indique cuáles:				
35. Describa los riesgos potenciales para los participantes				
36. Indique las precauciones que se tomarán para evitar potenciales riesgos a los sujetos del estudio				
37. Describa cómo será el proceso de disposición final de material biológico, reactivos, materiales contaminantes o sustancias químicas (En los casos que aplique)				
38. Describa el plan de monitoreo y seguridad que se desarrollará para garantizar la confidencialidad tanto de los participantes como de la información que éstos suministren				
39. Describa los beneficios para los participantes de la investigación				
40. Describa los beneficios que se obtendrán con la ejecución de la investigación				
41. ¿En el proyecto existen conflictos de interés?	Si		No	x
42. En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 41 indique cuáles:				
43. En caso de existir conflicto de interés, indique cómo se garantizará que éste no afecte el desarrollo de la investigación				

CONSENTIMIENTO INFORMADO				
44. ¿En el proyecto se tiene contemplada la aplicación de consentimiento informado?	Si		No	x
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 44, responda las preguntas N° 45 a 47, en caso contrario, pase a la pregunta N° 48				
45. ¿Quién obtendrá el consentimiento informado?				
46. ¿Cómo será obtenido el consentimiento informado?	Verbal		Por escrito	
47. ¿Cómo se garantizará que los participantes de la investigación han comprendido el alcance y las condiciones de su participación?				

ELEMENTOS A UTILIZAR EN EL ESTUDIO				
RADIOISÓTOPOS				
48. ¿En este proyecto se utilizarán radioisótopos?	Si		No	x

En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 48, responda las preguntas N° 49 a 51 , en caso contrario, pase a la pregunta N° 52				
49. Describa el radioisótopo:				
50. Indique la dosis y vía de administración:				
51. ¿El uso de radioisótopos y/o máquinas que producen radiación se realizará solo porque el sujeto está participando en este proyecto?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>MÁQUINAS QUE PRODUCEN RADIACIÓN</b>				
52. ¿En este proyecto se utilizarán máquinas que producen radiación?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 52, responda las preguntas N° 53 a 54 , en caso contrario, pase a la pregunta N° 55				
53. Describa el procedimiento y el número de veces que se realizará en cada sujeto				
54. ¿El uso de las máquinas se realizará solo porque el sujeto está participando en este proyecto?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>MEDICAMENTOS POTENCIALMENTE ADICTIVOS</b>				
55. ¿En este proyecto se utilizarán medicamentos potencialmente adictivos?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 55, responda las preguntas N° 56 a 58, en caso contrario, pase a la pregunta N° 59				
56. Nombre del producto:				
57. Usos aprobados:				
58. ¿Estos medicamentos se utilizarán sólo porque el sujeto está participando en este proyecto?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS EXPERIMENTALES</b>				
59. ¿En este proyecto se utilizarán medicamentos y/o dispositivos experimentales?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 59, responda las preguntas N° 60 a 61, en caso contrario, pase a la pregunta N° 62				
60. Nombre del producto:				
61. Descripción del producto:				
<b>MEDICAMENTOS, REACTIVOS U OTROS COMPUESTOS QUÍMICOS COMERCIALMENTE DISPONIBLES</b>				
62. ¿En este proyecto se utilizarán medicamentos reactivos u otros compuestos químicos comercialmente disponibles (Con registro INVIMA)?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 62, responda las preguntas N° 63 a 68, en caso contrario, pase a la pregunta N° 69				
63. Nombre del producto:				
64. Casa Farmacéutica:				
65. Usos aprobados:				
66. ¿Estos medicamentos se utilizarán sólo porque el sujeto está participando en este proyecto?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
67. ¿Para este medicamento se han reportado reacciones adversas o toxicidad?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
68. En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 67, indique las reacciones adversas reportadas				
<b>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS</b>				
69. ¿En este proyecto se utilizarán Equipos y/o dispositivos (Con registro INVIMA)?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 69, responda las preguntas N° 70 a 74, en caso contrario, pase a la pregunta N° 75				
70. Nombre del equipo:				
71. Indicación:				
72. Beneficios:				

73. ¿Para este equipo se han reportado riesgos potenciales?	Si		No	x
74. En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 73, indique los riesgos potenciales reportados				

SANGRE O FLUIDOS CORPORALES				
75. En este proyecto se utilizará sangre o fluidos corporales	Si		No	x
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 75, responda las preguntas N° 76 a 78, en caso contrario, pase a la pregunta N° 79				
76. ¿Cuál es el origen de estas muestras?	Se tomaron en un estudio anterior		Se tomarán en este estudio	
77. En caso que estas muestras se tomen directamente en este estudio, se tiene previsto su uso en otras investigaciones	Si		No	x
78. ¿En caso que estas muestras se hayan recopilado en un estudio anterior, se dispone del consentimiento informado que permita el uso de las muestras en otras investigaciones?	Si		No	x

EMBRIONES HUMANOS O CÉLULAS EMBRIONARIAS				
79. En este proyecto se utilizarán embriones humanos o células embrionarias	Si		No	x
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 79, responda las preguntas N° 80 a 82, en caso contrario, pase a la pregunta N° 83				
80. ¿Cuál es el origen de estas muestras?	Se tomaron en un estudio anterior		Se tomarán en este estudio	
81. En caso que estas muestras se tomen directamente en este estudio, se tiene previsto su uso en otras investigaciones	Si		No	x
82. ¿En caso que estas muestras se hayan recopilado en un estudio anterior, se dispone del consentimiento informado que permita el uso de las muestras en otras investigaciones?	Si		No	x

ÓRGANOS O TEJIDOS DE CADÁVERES HUMANOS				
83. ¿En este proyecto se utilizarán órganos o tejidos de cadáveres humanos?	Si		No	x
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 83, responda las preguntas N° 84 a 86, en caso contrario, pase a la pregunta N° 87				
84. ¿Cuál es el origen de estas muestras?	Se tomaron en un estudio anterior		Se tomarán en este estudio	
85. En caso que estas muestras se tomen directamente en este estudio, se tiene previsto su uso en otras investigaciones	Si		No	x
86. ¿En caso que estas muestras se hayan recopilado en un estudio anterior, se dispone del consentimiento informado que permita el uso de las muestras en otras investigaciones?	Si		No	x

MICROORGANISMOS PATÓGENOS O MATERIAL BIOLÓGICO				
87. En este proyecto se utilizarán microorganismos patógenos o material biológico	Si		No	x
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 87, responda las preguntas N° 88 a 90				
88. ¿Cuál es el origen de estas muestras?	Se tomaron en un estudio anterior		Se tomarán en este estudio	
89. En caso que estas muestras se tomen directamente en este estudio, se tiene previsto su uso en otras investigaciones	Si		No	x
90. ¿En caso que estas muestras se hayan recopilado en un estudio anterior, se dispone del consentimiento informado que permita el uso de las muestras en otras investigaciones?	Si		No	x