

RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE BOGOTÁ

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
EVENTOS Y EXPOSICIONES DE BOGOTÁ

Yensi Mimbell Grisales Marín

Karen Viviana Rico Carvajal

Sonia Estefania Roa Vargas

Director de Trabajo de Grado

Javier Vicente Giraldo

Universidad Santo Tomás

División Ciencias de la Salud

Programa de Psicología

Campo Psicología del Trabajo y las Organizaciones

Bogotá D.C., 2014

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitirnos vivir hasta este día, habernos guiado en el camino con fortaleza y permitirnos compartir nuestros sueños y metas al lado de nuestras familias.

*A mi madre por llenar mi vida de alegría y ser mi ejemplo a seguir y Lucas por llenarme de amor cuando más lo he necesitado. **Viviana Rico***

*A mis padres y hermanos por la dedicación, apoyo y amor brindado durante la carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes y sobre todo de felicidad. A mis compañeras de tesis por todo su apoyo, gracias. **Estefania Roa***

*Le doy gracias a mis padres y hermano por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados a lo largo de mi vida y representar la unidad familiar. **Yensi Grisales***

Le agradecemos la confianza, apoyo y dedicación a nuestro director de trabajo de grado Javier Giraldo por compartirnos todo su conocimiento y sobre todo darnos la oportunidad de crecer profesionalmente a su lado.

Tabla de Contenido

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	5
1. Planteamiento del Problema	6
1.1 Pregunta Problema	13
2. Justificación	13
3. Objetivos	17
3.1 Objetivo General	17
3.2 Objetivos Específicos	18
4. Marco Epistemológico	18
5. Marco Disciplinar	20
6. Marco Multidisciplinar, Interdisciplinar y/o Transdisciplinar	27
6.1 Ergonomía	27
6.2 Medicina	28
6.3 Ingeniería Industrial	29
6.4 Jurídico	30
6.5 Trabajo Social	30
6.6 Sociología	31
7. Marco Normativo/Legal	31
8. Marco Institucional	40
9. Antecedentes Investigativos	42
10. Metodología	59

10.1 Participantes	59
10.2 Instrumento	59
10.3 Procedimiento	61
11. Consideraciones Éticas	62
12. Resultados	64
12.1 Características Sociodemográficas y Laborales de los Participantes	64
12.2 Descriptivos de los Dominios y Dimensiones del Cuestionario Factores de Riesgo Intralaboral Forma A y B	68
12.3 Descriptivos de las Dimensiones del Cuestionario Factores de Riesgo Extralaboral Forma A y B	70
12.4 Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A y B	71
12.5 Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral Forma A y B	73
13. Discusión	74
14. Conclusiones	80
15. Aportes y Limitaciones	82
16. Referencias	86
17. Anexos	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá. De tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte trasversal. La muestra fue de 226 colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá, elegidos mediante muestreo por conveniencia. Se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que fue creada y validada a nivel nacional por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección (2010). Se logró determinar en las condiciones intralaborales forma A dos dimensiones con puntuación alta, en la forma B seis dimensiones con puntaje alto, en las condiciones extralaborales forma A siete dimensiones con puntuación alta y en la forma B dos dimensiones con puntaje alto. Por lo anterior se genera la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas y establecer acciones de promoción de ambiente saludable entre los colaboradores pertenecientes a la empresa de servicios.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, psicología, servicios.

ABSTRACT

This research aimed to carry out the identification of psychosocial risk factors in employees of a service company in the city of Bogotá. Descriptive, correlational, experimental design with no transverse section. The sample consisted of 226 employees of a service company in Bogota, selected by convenience sampling. Battery instrument was used to assess psychosocial risk factors, which was created and validated nationally by the Directorate General of the Ministry Professional Risk Protection (2010). It was possible to determine the conditions intralaborales A two-dimensional shape with high scores in six dimensions form B with high scores in the non-

work conditions to form high-scoring seven dimensions and form B two dimensions with high score. Therefore the need to take corrective, preventive actions and establish actions to promote healthy environment among employees belonging to the service is generated.

Keywords: psychosocial risk factors, psychology services.

1. Planteamiento del Problema

En los últimos años se ha podido evidenciar un cambio significativo en las organizaciones, pues sus condiciones históricas, políticas, económicas y sociales han sufrido transformaciones que hoy las lleva a interesarse por identificar aspectos relacionados con las condiciones óptimas de trabajo y así poder cumplir con las demandas del entorno. A lo largo de la historia el trabajo ha sido un riesgo para la salud, por eso evaluar las condiciones que permitan optimizar la salud y bienestar de los empleados se convierte en un factor importante para todas las organizaciones.

Los riesgos laborales no solo son físicos y ambientales, la atención en los últimos años se ha centrado en los riesgos psicosociales que van más allá de tener un espacio de trabajo inadecuado, ya que afectan directamente al trabajador en lo físico, psicológico y social teniendo repercusiones en el empleado a nivel intralaboral y extralaboral. El trabajo entonces representa un riesgo psicosocial tanto para los trabajadores como para los empleadores, ocasionando el aumento de enfermedades y accidentes en el entorno laboral. Por tal motivo la salud de los empleados se ha visto afectada de tal manera que una atención integral y atención especial por parte de las empresas a las personas que prestan sus servicios hace que estos factores de riesgo se minimicen en pro de una mejor calidad de vida.

Consistente con lo mencionado, Moreno y Báez (2010) afirman que de los primeros documentos internacionales que hablan sobre los factores de riesgo psicosocial, se encuentra la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cual aborda el tema de factores psicosociales en

el trabajo, su reconocimiento y control, siendo la principal preocupación los efectos sobre la salud de los trabajadores. En este se reconoce la complejidad de los factores psicosociales en el trabajo, pues representan el conjunto de experiencias y percepciones del trabajador, es por esta razón que las empresas tienen que incluir dentro de sus políticas programas que promuevan la salud y el bienestar de sus trabajadores.

Siguiendo con lo anterior la Organización Internacional del Trabajo - OIT (s.f.a) hace una definición de trabajo decente que resume las aspiraciones de las personas en su vida laboral, lo que significa tener oportunidades de un trabajo que sea productivo y brinde un ingreso digno, protección para las familias, seguridad en el lugar donde se labora, que permitan a su vez una integración a la sociedad y las personas sean libres de expresar sus opiniones, ideas y se brinde oportunidades iguales y un trato igual a hombres y mujeres.

De acuerdo con lo anterior Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) y Barrios y Paravic (2006), proponen un concepto de empresa saludable, donde se procura promover entre los empleados un entorno agradable en pro del mejoramiento de la calidad de vida, siendo esto importante para el bienestar de todas las personas que están en la organización.

Según las últimas estadísticas arrojadas por la Organización Internacional del Trabajo – OIT (s.f.b), cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades que se relacionan con el trabajo, adicional a esto, cada 15 segundos, aproximadamente 160 trabajadores presentan un accidente laboral. En un panorama más amplio, se puede decir que cada día mueren 6.300 personas a causa de enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo, es decir, más de casi 2.3 millones de muertes al año. Por año ocurren 317 millones de accidentes en el trabajo teniendo como resultado un aumento considerable en el absentismo laboral. Los trabajadores que están expuestos a factores de riesgos psicosociales tales como, la sobrecarga del trabajo, realizar

tareas de forma repetitiva y la sobrecarga mental son los que tienen porcentajes significativamente mayores en sintomatología psicosomática como cefaleas, mareos, cansancio, problemas de sueño, entre otros, que los no expuestos (Gil-Monte, 2012).

En el mismo estudio de la OIT (s.f.b), se muestra cómo las condiciones de salud y seguridad en el trabajo difieren entre países, grupos sociales y sectores económicos. Así, los países en desarrollo pagan altos precios en muertes y lesiones, pues la mayoría de las personas están empleadas para actividades peligrosas como la agricultura, minería y pesca; en el mundo son los pobres los menos protegidos, teniendo mayor frecuencia mujeres, niños y migrantes como los más afectados. En las organizaciones también existe una alta exposición a riesgos psicosociales que pueden estar directamente relacionados con las condiciones laborales y la repercusión que estos tienen en la persona.

Actualmente existen tres formas plasmadas en la literatura para referirse a los aspectos psicosociales: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgo psicosocial, usualmente se usan como sinónimos y no existe diferencia alguna entre ellos, sin embargo, se ha encontrado que sí existen aspectos que los hacen diferentes (Moreno, 2011).

Este mismo autor plantea que los factores psicosociales son descriptivos, es decir, se refieren a la estructura de la organización, a las condiciones psicosociales del trabajo como lo es el estilo de liderazgo, la cultura organizacional, el clima laboral, el diseño del puesto de trabajo, etc., son factores que pueden ser tanto positivos como negativos.

Por otra parte, Moreno (2011) afirma que los factores psicosociales de riesgo son predictivos, ya que estos son los que anuncian cuando las condiciones de la organización tienen una alta probabilidad de afectar de manera negativa la salud y el bienestar de los trabajadores, es decir,

cuando estos actúan como un factor que desencadena la tensión y el estrés laboral lo que permite que haya un desequilibrio en las capacidades del trabajador para responder a la demanda laboral.

Estos factores psicosociales de riesgo son muchos y devienen de diferentes aspectos del trabajo: como la falta de control, la intensidad del ritmo laboral, los horarios cambiantes, las extensas jornadas de trabajo, la mala comunicación organizacional, la ambigüedad o sobre carga del rol, etc.

Así mismo Rodríguez (2009), comenta que el riesgo en el trabajo es la probabilidad de que ocurra un accidente o aparezca una enfermedad debido a la actividad realizada o por cuestiones del medio en que esta se realiza.

De acuerdo a lo mencionado, a partir de la primera década del siglo XXI, se comenzó a utilizar otra denominación y conceptualización un poco diferente pero de gran importancia: los riesgos psicosociales. Con más frecuencia se empezó a hablar de éstos como situaciones graves en la vida laboral, que pueden afectar arduamente la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales laborales, son condiciones laborales que tienen una alta probabilidad de deteriorar gravemente la salud tanto física, social o mental de los trabajadores, de igual forma son estos los que afectan los derechos fundamentales del colaborador consagrados en la mayoría de las constituciones nacionales; se conocen como riesgos psicosociales a circunstancias como el acoso laboral, el acoso sexual, la violencia en el trabajo, la agresión en el trabajo, el burnout, el estrés laboral, la inseguridad contractual, etc. (Moreno, 2011).

En las empresas colombianas diariamente hay evidencia de los problemas que se generan por los factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora, estas problemáticas aumentan de manera significativa lo que hace evidente el impacto negativo en la salud y bienestar de los trabajadores, así mismo los costos aumentan en la organización y se evidencia un aumento en el

sistema de seguridad social y la disminución de los trabajadores en cuanto a productividad (Neisa & Colorado, 2010).

Según los trabajadores encuestados en la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en Colombia en el 2007, la frecuente exposición a factores de riesgos psicosociales ha aumentado y se ha evidenciado relación significativa entre estos y los accidentes de trabajo (Osorio, 2011).

El gobierno colombiano consignó en el Decreto 2566 (Ministerio de la Protección Social, 2009), el nuevo listado de las enfermedades profesionales, donde expresa las posibles enfermedades físicas causadas por el estrés laboral, como urgencias cardiovasculares, estados de ansiedad y depresión, el colon irritable, la hipertensión arterial y la gastritis (Díaz, 2011). Así mismo Hungría et al. (2008) postulan que el entorno laboral dentro de las organizaciones puede llegar a ocasionar sufrimiento mental y físico en los trabajadores causando desanimo, cansancio, ansiedad e inseguridad, etc.

En cuanto a las consecuencias de orden organizativo, Soler (2008) plantea que los resultados de este orden son la disminución del rendimiento, el aumento en los accidentes laborales, la rotación y el absentismo, siendo estos propios de la empresa y que afectan directamente al trabajador.

Como respuesta a lo expresado, en Colombia se encuentra en la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008) que establece disposiciones y define responsabilidades en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de forma constante en torno a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, lo cual implica que todas las organizaciones por obligación tienen que implementar un plan que pueda identificar factores de riesgo psicosociales y así crear responsabilidad laboral para mejorar las condiciones de los

empleados permanentemente. Por eso entre las disposiciones finales es claro el Capítulo V, Artículo 22, el cual consagra que la vigencia de la anterior resolución rige a partir de su publicación y se debe cumplir de manera obligatoria por todas las empresas.

Es así, como las dependencias encargadas de velar por el bienestar de los colaboradores procurando que las condiciones de trabajo sean las más dignas, donde además los elementos de seguridad también sean óptimas para desempeñar su labor, se preocupan e interesan cada vez más por ver y hacer ver al trabajador dentro y fuera de la organización como un ser humano, cambiando los modelos de administración pasados donde el hombre es visto y asumido como una máquina o en el mejor de los casos como un recurso (Rentería, 2009). Este es el principal motivo por el cual se debe tener responsabilidad para la identificación, prevención, intervención y monitoreo permanente a los factores de riesgo psicosocial con el fin de disminuir accidentes y riesgos psicosociales en los colaboradores.

Realizar la evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial en las empresas favorece el desarrollo de las personas que hacen parte de esta, asegurando la subsistencia de sus familias y su entorno familiar, puesto que estar interesados en ellos y lo que ocurre en su entorno laboral permite generar seguridad al momento de realizar una tarea, estabilidad emocional, aumento de su autoestima, inicio de un proceso de superación personal y en general cambios positivos para los empleados (Leon, 2010).

Esta investigación realiza un aporte significativo a la psicología de las organizaciones porque cuando se realiza el trabajo en condiciones psicológicas y sociales favorables, hace que se disminuyan enfermedades, malestar y rápido deterioro en la integridad mental y física del trabajador. El trabajo es una actividad humana fundamental que debe proporcionar satisfacción, bienestar y el logro alcanzar objetivos planteados para la realización de un proyecto de vida.

Desde hace muchos años se han realizado investigaciones sobre los factores de riesgo psicosocial los cuales han arrojado que existen condiciones propias de las empresas y contenido del trabajo que son perjudiciales para los trabajadores y sus familias, por tal razón, el psicólogo, en cualquiera de los contextos de ejercicio profesional: clínico, organizacional, educativo, entre otros, requiere contar con información reciente sobre cuales son aquellos factores que inciden de manera directa en la salud mental de los trabajadores y tienen relación directa con el trabajador y su entorno familiar.

Es responsabilidad del psicólogo conocer el marco legal por el que está regido el país, siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social los cuales exigen generar estrategias para realizar la identificación, evaluación, intervención y prevención de los factores de riesgo psicosocial, donde a través de los estudios realizados, abordajes teóricos y metodologías se puedan optimizar condiciones propias de los trabajadores (Leon, 2010).

Por lo anterior, esta investigación parte de la hipótesis que los factores de riesgo psicosocial pueden tener una relación con las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores, ya que cada persona tiene condiciones particulares en su vida laboral y personal que hacen que estén más propensos a ciertos factores de riesgo que otros.

Es por esto que datos como el sexo, la edad, el estrato, nivel educativo, tipo de contrato, horas laboradas, entre otros, pueden llegar a ser datos relevantes a la hora de realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial, complementándolo con el tipo de empresa en el cual labore el trabajador, en este caso una empresa dedicada a promover, desarrollar y administrar espacios e infraestructura propia, para la realización de eventos en Colombia, es decir una empresa de servicios especializados encargada de realizar eventos y convenciones.

A nivel organizacional, el tipo de empresa y el tipo de servicio que presta es relevante, puesto que al prestar servicios especializados en diferentes áreas, requiere personal con todo tipo de formación académica y experiencia laboral, lo que hace que haya diversidad en las condiciones de cada trabajador.

1.1. Pregunta Problema

¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que están relacionados con las características sociodemográficas y laborales de los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá?

2. Justificación

Los cambios que han presentado las organizaciones por la globalización han exigido una sobrecarga a nivel laboral para los trabajadores del sector empresarial, por tal razón han surgido los riesgos psicosociales y es cada vez más importante realizar una evaluación de factores de riesgo psicosocial que en muchas ocasiones ponen en peligro la salud y bienestar de los empleados y sus familias.

En principio se retoma lo consagrado en la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008) en Colombia, en donde se definen las responsabilidades para todas las empresas en torno a identificación, evaluación, prevención e intervención en torno a factores de riesgo psicosocial y el no cumplirlas tendrán sanciones y estas estarán a cargo de las Direcciones Territoriales de Ministerio de Protección Social, de conformidad con lo previsto en el Artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995. Por tal motivo, todas las empresas deben dar cuenta de los riesgos psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores y tomar las medidas necesarias para minimizar dichos riesgos.

Los factores de riesgo psicosocial no son un tema secundario, sino por el contrario un tema al cual se le debe prestar la atención necesaria, pues riesgos de seguridad, ergonómicos, ambientales, mentales, físicos y psicológicos constituyen un gran reto para la salud laboral.

La evaluación de estos riesgos psicosociales se debe realizar por un experto, utilizando instrumentos con validez y confiabilidad para la población a la que se vaya a estudiar, es el psicólogo quien tiene todas las competencias para realizar esta evaluación y analizar los resultados obtenidos.

Partiendo de lo anterior, existe una nueva especialidad de la psicología la cual es la encargada de estudiar los riesgos psicosociales en el trabajo, la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), la cual se encarga de desarrollar ambientes sanos y velar por la salud de los trabajadores, ya que estos dos factores son inseparables a la hora de hablar de la salud y el bienestar de los trabajadores y son condiciones esenciales para lograr un buen rendimiento de la persona y eficacia en el rendimiento de la organización (Gil-Monte, 2012).

El psicólogo que aborde los riesgos psicosociales desde esta aproximación tendrá una visión diferente de la seguridad y la salud en el trabajo, ya que es una integración de la salud pública con la medicina preventiva, la psicología clínica y la psicología de la salud, estos aplicados en el ámbito de las organizaciones (Gil-Monte, 2012).

Acorde a lo anterior, Gil-Monte (2012) manifiesta que fomentar la salud psicosocial en las organizaciones laborales, es fomentar la salud pública de la población, ya que el mayor tiempo de las personas está invertido en actividades laborales. Es evidente la importancia de la psicología en la promoción de la salud en el trabajo y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales que se relacionan con los riesgos psicosociales, ya que permite mejorar la salud mental de los

trabajadores, la calidad de vida laboral y el bienestar de los trabajadores haciendo énfasis en las necesidades de los mismos.

En un primer momento se tienen que identificar los riesgos psicosociales que están presentes en la organización, en un segundo momento medir la exposición que tiene la empresa hacia dichos factores y en un tercer momento intervenir ya sea para eliminar o controlar esas condiciones, es por esta razón que al hablar de una evaluación de riesgos psicosociales es necesario que vaya enfocada hacia la intervención primaria (Luceño, García, Rubio & Díaz, 2008).

Por otra parte, se debe tener claro que la finalidad que tienen todas las empresas es brindar servicios, productos y atención a los clientes que lo requieran. En la presente investigación, la empresa con la que se trabajó pertenece al tipo de empresa de servicios. La característica principal de éstas es que producen un bien intangible, es decir, la realización del propio servicio por el cual obtienen ingresos (Pere, 2009). Concretamente, para la presente investigación, se identificaran los factores de riesgo psicosocial en una empresa de carácter privado, que impulsa el desarrollo industrial, social, cultural y comercial, siendo este lugar un Centro Internacional de Negocios y Exposiciones de Bogotá. Allí, de acuerdo con Pere (2009), se utiliza como recurso al personal, los equipos, instalaciones, entre otros, ubicándolo en el proceso operativo de realización de servicios donde los ingresos se dan a partir de la venta del servicio realizado.

La empresa a la que se le aplicó la batería es de servicios, con más de 300 trabajadores, perteneciente al sector privado de la ciudad de Bogotá, dedicada a promover, desarrollar y administrar espacios e infraestructura propia, para la realización de ferias y eventos en Colombia.

Para la presente investigación se utilizó una batería de instrumentos que ayuda a identificar el factor de riesgo psicosocial en Colombia. Fue creada y validada a nivel nacional por la Dirección

General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección en el 2010 y se basada en el modelo dinámico de factores psicosociales diseñado por Villalobos, integrando distintas concepciones sobre estrés laboral y así mismo propone un enfoque sistémico que recoge todos los elementos que influyen en el desempeño del trabajo, sintetizando tres componentes básicos que son el individuo, el trabajo y el entorno. Adicional a esto contiene una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral, un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y un cuestionario de evaluación del estrés (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

Por otro lado, los artículos que se implementaron en el trabajo de grado fueron desarrollados en empresas de salud en el sector público, donde se tuvieron en cuenta factores de riesgo psicosocial en las dimensiones individuales, intralaboral y extralaboral, sin embargo, solo se basaron en realizar un análisis global sin especificar condiciones en torno a datos sociodemográficos o laborales.

Otro estudio realizado fue en una empresa de servicios públicos y privados de la salud, donde se tuvo en cuenta población perteneciente a los sectores anteriormente mencionados con educación superior, se tuvieron en cuenta 3 condiciones, genero, sexo y antigüedad, sin embargo, se queda corto en abordar de manera amplia y especifica condiciones sociodemográficas y laborales propias de las organizaciones.

Por otra parte, se realizó la identificación de los factores de riesgo biopsicosocial en una empresa de servicios de producción y su prevalencia de accidentalidad laboral, donde consideran que los trabajadores deben gozar de salud para cumplir satisfactoriamente sus labores, teniendo en cuenta dimensiones laborales y personales, sin embargo, dejan a un lado los factores de riesgo

extralaboral, los cuales son indispensables para poder abordar situaciones específicas del empleado en torno a situaciones familiares y personales que influyen en su trabajo.

En otro estudio realizado en una de servicios de salud con el personal de enfermería, donde se centraron en identificar condiciones intralaborales entre los empleados, omitiendo condiciones individuales y extralaborales que son indispensables en la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

Por lo anterior y de acuerdo con las investigaciones revisadas sobre factores de riesgo psicosocial en empresas prestadoras de servicios, se encontró que en empresas especializadas en servicios de eventos y exposiciones no hay información al respecto y por tal razón, esta investigación podrá contribuir en cuanto a la comprensión general de los empleados partiendo del tipo de servicio que presta la entidad a la cual pertenecen. Las condiciones elementales para identificar los factores de riesgo psicosocial son las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales, que siendo relacionadas a través de datos sociodemográficos y laborales podrán ampliar los resultados obtenidos para tomar medidas específicas en cuanto a la población más vulnerable reconociendo que todos los empleados tienen características propias, factores inmersos dentro de su entorno y situaciones sociales que influyen en su desarrollo laboral y personal.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que están relacionados con las características sociodemográficas y laborales de los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá.

3.2. Objetivos Específicos

- Explorar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá.
- Medir las correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial predominantes con los datos sociodemográficos y laborales de los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá.

4. Marco epistemológico

El abordaje del tema de investigación en este trabajo de grado, se realizó desde las ciencias empírico-analíticas, las cuales son caracterizadas por tener un conocimiento objetivo de la realidad, donde allí sus elementos son tratados como objetos y determina un método único; su meta es dominar la naturaleza y establecer leyes generales para dar una explicación causal a los hechos de la realidad (Pasek de Pinto & Matos de Rojas, 2006).

Dentro de estas ciencias hay una base epistemológica la cual Pasek de Pinto y Matos de Rojas (2006), entienden como una teoría general del conocimiento, es decir, una teoría que estudia la génesis y la organización de las ciencias. De esta epistemología se deriva el positivismo lógico. Este en sus inicios, es atribuido al filósofo francés Augusto Comte en el siglo XIX, quien recibe influencias del empirismo liderado por Bacon (1561-1626) y Hume (1711-1776), referente a la determinación de factores y sus relaciones, y de Locke (1632-1704) y Condillac (1715-1780), respecto al conocimiento de los factores mediante la experiencia de los sentidos (Seguel, Valenzuela & Sanhueza, 2012).

El positivismo es un sistema filosófico que está basado en el conocimiento empírico de los fenómenos naturales y en la experiencia, lo cual permite considerar como verdad todo lo que sea

percibido por los sentidos y se pueda demostrar empíricamente (Rodríguez, 2010; Soares da Costa, 2005).

Con respecto al positivismo lógico, en especial el del Círculo de Viena que es promovido por pensadores como Rudolph Carnap, Herbert Feigl, Hans Reichenbach, Carl Hempel y Karl Popper, plantea que se debe hablar de una ciencia unificada la cual este caracterizada por poseer un criterio empirista de significado y esté apoyada sobre un empirismo lógico (Negrete, 1997).

Seguel, Valenzuela y Sanhueza (2012), postulan que el positivismo lógico presenta unas características que son necesarias tener en cuenta. El interés de esta corriente es predecir, explicar y controlar; generalizar por medio de metodologías deductivas y cuantitativas que se basan en la semejanza; sus explicaciones están basadas en la causalidad; su metodología hipotética - deductiva logra objetividad que está basada en la experiencia y en el orden y uniformidad de la naturaleza; esta tiene como fin evaluar las causas, encontrar la relación que existe entre ellas y la influencia en los resultados.

Así mismo, en sus postulados el positivismo lógico le apuesta a la verificación de conceptos, el cual implica la posibilidad de reducirlos a su base empírica y fenomenalista, es decir, ser verificados tanto lógicamente como empíricamente. Es por ello que aquí se habla de física y no de metafísica, ya que el primero contiene proposiciones llenas de significado y el segundo no posee contenido empírico, por lo tanto cualquier teoría que se formule desde esta corriente de pensamiento debe estar dentro de la lógica matemática, contener un vocabulario lógico y que se pueda observar (Negrete, 1997).

De igual forma, Hernández (2008) plantea que el positivismo lógico se basa en la verificación y el método hipotético - deductivo, el cual este último manifiesta que la lógica de la investigación científica es basada tanto en formulaciones de leyes universales como en premisas para la

construcción de teorías, en la elaboración de hipótesis que luego serán comprobadas con los resultados obtenidos.

Ahora bien, esta corriente de pensamiento se adapta de manera lógica a la metodología cuantitativa, la cual tiene unos supuestos básicos, tales como, centrar la atención en los datos para así poder generalizarlos, hay un interés por lo repetitivo, lo frecuente y lo “normal”, se enfatiza en la predicción y la explicación, se enfoca en los resultados más que en los procesos y se parte de hipótesis para intentar verificarlas (Bar, 2010).

Por lo mencionado, se puede afirmar que esta investigación de trabajo de grado se enmarca en una epistemología del positivismo lógico con una metodología cuantitativa, ya que los riesgos psicosociales presentan características que pueden ser observables, medibles y predecibles.

5. Marco Disciplinar

En la actualidad los factores psicosociales, el riesgo psicosocial, los factores intralaborales y extralaborales cobran mayor importancia y atención para la prevención e intervención en la salud y seguridad del trabajador. Los riesgos laborales van más allá de lo físico, siendo la salud de los trabajadores afectada por factores de tipo psicológico y/o social, los cuales en muchas ocasiones más difíciles de diagnosticar e intervenir. Entonces, la salud de los trabajadores tiene dimensiones física, psicológica y social (Boada & Ficapal-Cusí, 2012).

Por lo anteriormente mencionado muchas investigaciones han tomado como base estas manifestaciones visibles de las necesidades de los trabajadores por ello (Gómez, 2011) plantea que muchos instrumentos, como la versión ajustada a Colombia del Cuestionario del puesto de trabajo (JCQ) han desarrollado con dichas necesidades planteamientos con base teórica para ser aplicados, sin embargo se critica su utilidad en países menos desarrollados, puesto que se han

desarrollado en países avanzados lo que dificulta su generalización, así mismo, el modelo de tensión laboral en la salud ha sido investigado desde hace muchos años evidenciando el impacto de las condiciones estresantes del trabajo (Gómez, 2011).

Por otro lado Llorca y Gil, (2013) plantean que para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores se han establecido diferentes normas y leyes, entre las que se encuentran la ley de Prevención de riesgos laborales (LPRL) aplicada en España donde se encuentra que las mujeres y hombre están expuestos a riesgos laborales diferentes, sin embargo aquellos riesgo en los que coincidían son los relacionados con ruido, posturas de trabajo y movimientos repetitivos y ambiente físico, adicional a esto se encuentra que la mayoría de los trabajadores no se encuentran prevenidos de los posibles riesgos en su entorno laboral y donde las mujeres son las menos informadas sobre ello.

López (2013), plantea que para la prevención de dichos factores de riesgo es necesario establecer una plan de acción que en primera instancia permita identificar el recurso humano con el que cuenta la organización junto con sus resultados, luego de ello es necesario indagar acerca de las demandas del entorno del trabajador e implementar dinámicas que prevengan o brinden un tratamiento a los factores de riesgo en la organización.

Peiró (2009), plantea que una adecuada prevención de los riesgos psicosociales debe tener un riguroso análisis, determinación de sus causas y desarrollo de tecnologías y metodologías que puedan permitir la evaluación y posterior prevención, es decir, de forma fiable y válida para una prevención eficaz.

Según Cortés (2007), los factores psicosociales se pueden definir como un conjunto de interacciones que se dan en un entorno laboral y pueden ser por un lado entre el contenido trabajo y el entorno y por otro lado, la persona con características propias y su entorno extra-laboral, los

cuales pueden influir negativamente sobre el rendimiento, salud, seguridad y satisfacción del empleado.

Así mismo Cortés (2007), de acuerdo con los factores psicosociales anteriormente mencionados, propone que estos pueden ser derivados por las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales.

Las características del puesto de trabajo, debido a las necesidades que van surgiendo en el trabajo, donde el trabajador necesita un espacio para planificar, diseñar y ejecutar su tarea, respecto a sus capacidades y perfil y realizar una serie de tareas de las que resulta un producto final. Hay trabajos que por sus características se vuelven monótonos y repetitivos, marcados por un ritmo impuesto por la maquinaria o propio del proceso productivo, donde es posible que el colaborador pierda su autonomía y pase a ser controlado por la máquina misma.

Con el avance tecnológico y el aumento de las máquinas y computadoras, el trabajo se ha vuelto automatizado, es decir, monótono y repetitivo, donde cada vez la exigencia es mayor. De lo anterior se puede decir que hay una serie de factores que tienen funciones motivadoras relacionándolas con las funciones propias de la tarea realizada por el empleado, entonces son más los factores psicosociales que ocurren en el puesto de trabajo y son propicios para causar problemas en la salud de los empleados, como por ejemplo el estrés y la insatisfacción (Cortés, 2007). Congruente con ello, de acuerdo con Cortés (2007), los tipos de factores psicosociales relacionados con el puesto de trabajo son: iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad. Así mismo, este autor plantea los relacionados con la organización del trabajo:

- Estructura de la organización: comunicación en el trabajo, estilos de mando, participación en la toma de decisiones.

- La organización del tiempo de trabajo: jornada de trabajo y descansos.
- Las características de la empresa: actividad, localización, morfología, dimensión e imagen.

Por último, se encuentran los relacionados con características personales. Aquí se pueden reconocer principalmente dos elementos muy importantes con respecto a los factores psicosociales. Por un lado, las características individuales como personalidad, edad, motivación, formación, actitudes y aptitudes. Por otra parte, los factores extra laborales como socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre.

Otra definición de factores psicosociales es la que propone Fernández (2010), la cual hace referencia a todo lo relacionado con la organización del trabajo, influyendo en la realización personal del trabajador, pues las interacciones entre el trabajo y las personas, entendiendo el primero como la labor que se realiza, el entorno en el que tiene lugar y las condiciones sobre las cuales está organizado y el segundo comprendido en su entorno laboral y extralaboral, de la cual se derivan sus necesidades, cultura y condiciones de vida presentes fuera del trabajo.

De lo anterior se puede decir que estas interacciones influyen en el rendimiento de los trabajadores, así como en su satisfacción y por tanto en su salud.

Adicional a esto Fernández (2010), considera que el amplio tema de riesgos psicosociales no es posible determinarlo con un catálogo cerrado y excluyente, que si bien son características que son nocivas de la organización pueden ser posibles de identificar a través de cinco dimensiones las cuales son:

- **Exceso de exigencias psicológicas:** esto se da cuando el trabajo de tiene que realizar de forma rápida, cuando el trabajo requiere que no se muestre ningún tipo de sentimiento, callando las opiniones y tomando decisiones difíciles y rápidas.

- **Falta e influencia y de desarrollo:** se da cuando se tiene autonomía a la hora de realizar las tareas, cuando el trabajo no da la posibilidad de aplicar conocimiento y habilidades, cuando no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares o sin decisión cuando es necesario un descanso.
- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando se debe trabajar aislado, sin apoyo de compañeros y jefes en la realización de la tarea, con tareas mal definidas y sin la información pertinente y a tiempo.
- **Escasas compensaciones:** cuando hay falta de respeto, se dan cambios de puesto, tareas y servicio contra la voluntad del empleado, cuando se da un trato injusto y no se reconoce el trabajo realizado, cuando el salario es muy bajo en comparación con las tareas que se realizan.
- **La doble presencia:** cuando el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse simultáneamente a las del trabajo remunerado. La empresa puede llegar a impedir la compatibilización de ambos trabajos a pesar de la normativa para poder tener una vida familiar y laboral. Un ejemplo es que las mujeres se responsabilizar del trabajo doméstico y sus familias, adicional a esto la responsabilidad del trabajo.

Los factores psicosociales, en general son fáciles de ver pero difíciles de controlar, fáciles de comprender pero difíciles de reconocer y así mismo difíciles de definir (Fernández, 2010). Es decir, en el entorno laboral es posible visualizar muchos factores psicosociales, ver que se presentan en los empleados pero muchas veces no prestarle la atención necesaria para su identificación, prevención e intervención que en caso de prestarle importancia potenciaría el rendimiento de los empleados y la productividad de la empresa.

La Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008) plantea una definición de factores psicosociales:

Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (p. 3).

Esta definición permite identificar tres condiciones diferentes en los cuales está inmerso el trabajador: condiciones intralaborales, extralaborales e individuales, estas a pesar de ser diferentes están relacionadas entre sí.

Para el Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010), las condiciones intralaborales son todos aquellos aspectos propios del trabajo y de la organización que influyen en la salud y el bienestar del trabajador.

Las condiciones extralaborales están relacionadas con los aspectos familiares, económicos, sociales y del lugar de vivienda que influyen en la salud y el bienestar del trabajador.

Finalmente las condiciones individuales son las que hacen referencia a las características propias del trabajador, es decir, las características sociodemográficas que pueden modificar las percepciones y las consecuencias de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud – OMS (s.f.), plantea que un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de la persona que tienen la posibilidad de tener una enfermedad o lesión. Por ende, si se hace referencia a un riesgo laboral se puede decir que es la vulnerabilidad que tiene la persona para sufrir una enfermedad en el trabajo.

Los riesgos psicosociales en el contexto laboral, según Boada y Ficapal-Cusí (2012), se pueden definir como:

Un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionadas con los aspectos macroorganizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado-víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico (p. 52).

Es por esta razón que se debe tener dentro de las organizaciones un programa que se preocupe por el capital humano, teniendo en cuenta las tres dimensiones anteriormente mencionadas para una mayor productividad en la empresa y que los empleados tengan una mejor calidad de vida y bienestar tanto físico como mental para un mejor desempeño en su labor.

Por otra parte, Boada y Ficapal-Cusí (2012), ratifican que el capital humano es imprescindible para la organización, pero sin embargo en muchas ocasiones no se trata de forma adecuada, pues no son tenidas en cuenta variables como capacidades, motivaciones, necesidades y expectativas de los empleados. Es por tal motivo que se afecta la salud laboral, como consecuencia de la aparición de los riesgos psicosociales.

Resaltando la importancia que tiene la persona dentro de la empresa, Fernández (2010) proporciona razones que resaltan la importancia de la vida personal del colaborador al afirmar que:

...no podemos limitarnos a reducir la jornada de trabajo como única fuente de reducir los riesgos, lo que hay que conseguir es lograr un trabajo con un grado de tecnificación que nos libere del máximo de los riesgos que atentan contra nuestra integridad física y mental,

y al mismo tiempo conseguir que se organice el trabajo de una forma coherente con las necesidades personales y sociales de los individuos (p. 22).

Algunos tipos de riesgo psicosocial, señalados por Boada y Ficapal-Cusí (2012) son: burnout y estrés laboral, mobbing, trastornos psicosomáticos, fatiga laboral, carga mental, tecnoestrés, adicción al trabajo (workaholism), tensión laboral y ansiedad laboral.

Para Álvarez (citado por Rodríguez, 2009), los factores psicosociales de riesgo son definidos como las condiciones que están presentes en el ámbito laboral y están relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas directamente, afectando la salud tanto física, mental y social como el bienestar del trabajador en el desarrollo de sus labores.

Los factores de riesgo psicosocial son entendidos como “...las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, p. 28).

Para el diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales existen diferentes medios para su análisis y valoración, entre los que se encuentran la comunicación de los riesgos, cuestionarios y métodos cuantitativos y cualitativos de análisis; como también la utilización de métodos de observación sistemática para identificar dichos riesgos (Boada & Ficapal-Cusí, 2012).

6. Marco Multidisciplinar, Interdisciplinar y/o Transdisciplinar

6.1. Ergonomía

Se dice que los factores de riesgo están siendo incluidos en las actividades laborales sin ser estudiados los efectos en la salud previamente, es por ello que se debe contemplar de manera conjunta la ergonomía con los factores de riesgo en el puesto laboral ya que estos riesgos están trayendo enfermedades profesionales que impiden el bienestar y el buen desempeño del trabajador en sus actividades labores (Guillén, 2006).

Puentes y Guerrero (citados por Cubillos, 2012), postulan que para los ergónomos un factor de riesgo es aquella circunstancia que se pueda detectar en una persona el cual se sabe que está asociada con una alta probabilidad de sufrir, desarrollar o estar permanentemente expuesto a un factor de enfermedad.

La ergonomía basa su interés en adaptar la infraestructura del entorno laboral optimizando la seguridad y el bienestar de los empleados, haciendo dichos espacios aptos para que los trabajadores desempeñen su labor cómodamente (Escuela, 2001).

Por tal razón, el alcance que tiene la evaluación de los factores de riesgo psicosocial va más allá de lo físico y centra su interés en situaciones propias del trabajador en su entorno laboral y en su entorno personal.

6.2. Medicina

Los factores de riesgos psicosociales están relacionados con el estrés, ya que las experiencias estresantes tienen una alta incidencia en la salud y a su vez estas experiencias son el resultado de las condiciones sociales en las que se encuentra el individuo (Sandín, 2002).

Selye (citado por Sandín, 2002), expone que el estrés es un conjunto de cambios fisiológicos inespecíficos en el organismo que tienen lugar en todo momento, su orientación médico-biológica está basada en el concepto de homeostasis, el cual, explica el proceso que existe en cuanto la adaptación fisiológica que tiene el organismo a través del equilibrio interno.

En cuanto al estrés laboral, Posada (2011) afirma que un 35% de los trabajadores en el mundo se enfrenta a esta problemática y entre un 50% y 60% de las bajas laborales están directamente relacionados con la misma. Este estrés laboral se manifiesta por las diferentes demandas que se presentan en el contexto organizacional o por problemas propios de la empresa,

es allí cuando el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto empresarial y se empieza a ver afectada su salud, su seguridad y la salud de la empresa.

Por ello que el estrés laboral aparece cuando el trabajador considera que no posee las habilidades necesarias para lograr responder por todas las responsabilidades laborales que demandan las organizaciones (González et al., 2012).

6.3. Ingeniería Industrial

La ingeniería industrial tiene como objetivo de estudio evaluar, mejorar e implementar estrategias para optimizar la productividad de las empresas, enmarcándose en las ciencias administrativas para lograr sus objetivos. Así mismo, debe estar al tanto de las situaciones que se presenten en el contexto laboral y que tengan una relación directa con la productividad y resultados de la organización. Para esta disciplina los factores de riesgo psicosocial deben ser considerados para la seguridad laboral y de los trabajadores, puesto que demandas ambientales, psicológicas y físicas generan un mayor esfuerzo en los empleados y potencia la aparición de estrés laboral y absentismo, teniendo relación directa con los empleados y el entorno en el que se desenvuelven. Todo el interés que se presta a los factores psicosociales se da por las exigencias de la sociedad actual, las transformaciones sociales y la competitividad empresarial que cada vez más expone a los empleados a altas exigencias psicológicas y físicas propiciando el riesgo a que se presenten situaciones que alteren su funciones biológicas y psíquicas (Márquez & Zambrano, 2013; Raffo, Ráez & Cacha, 2013).

Los riesgos psicosociales deberán ser evaluados siempre en las organizaciones asumiendo las medidas tanto generales como específicas para prevenirlos y/o disminuirlos, teniendo en cuenta que estas medidas se deben basar en una organización saludable y un buen liderazgo (Martínez & Bestratén, s.f.).

6.4. Jurídico

Se reconocen los riesgos psicosociales como una enfermedad ocupacional, que es entendida como los estados patológicos que son imputables a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, meteorológicas, químicos, biológicos, factores psicológicos y emocionales, que se manifiestan a través de lesiones orgánicas, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, permanentes o temporales y son contraídos en el ámbito laboral (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, citada por Álvarez, 2009).

Teniendo en cuenta lo anterior, González, Giachero y Delgado (2012), afirman que es importante legislar de forma rápida y específica los principales riesgos psicosociales que estén afectando a los trabajadores. Estos riesgos psicosociales al ser un problema que tiene efectos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, deben ser un motivo de regulación legal, en los cuales se generen marcos legales de tipo laboral preventivo.

Es por ello que la normativa laboral exige que todas las organizaciones hayan realizado la evaluación de riesgos psicosociales y su correspondiente plan de acción para su prevención.

6.5. Trabajo social

El trabajo diario de cualquier trabajador social tiene como objetivo, más o menos directo, la resolución de las dificultades que impiden el pleno desarrollo del individuo en su entorno. Por ello se le considera al trabajador social como agente de cambio de la sociedad y de la vida de las personas en su contexto (Sánchez, 2004).

Conocer los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores y dar a conocerlos son las dos condiciones para la correcta prevención. Esto no solo implica la infraestructura de la empresa, sino que también se tienen en cuenta las diferentes situaciones que se presentan a diario,

a estas es necesario dar respuesta de forma individual ya que tiene repercusiones en su entorno (Sánchez, 2004).

Por lo tanto, la intervención del trabajo social, sea dónde sea que se realice, deberá contar con la ineludible evaluación de riesgos y una plan de prevención en torno a los riesgos detectados.

6.6. Sociología

Es importante resaltar el papel de la sociología cuando se hace referencia a los factores de riesgo psicosocial por el abordaje social que tiene dicha disciplina en el comportamiento humano y su entorno. Se encarga de estudiar condiciones y las relaciones entre la organización, contenido del trabajo y capacidades propias del individuo enmarcado en sus necesidades, cultura y situaciones propias fuera del trabajo que tengan el alcance de afectar el bienestar del empleado, su salud, su rendimiento y por ende la satisfacción en la organización de la cual haga parte (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006).

7. Marco Normativo/Legal

Con el objetivo de comprender y dar respuesta al problema de investigación, especialmente en el área organizacional, es fundamental conocer las normativas y disposiciones legales presentes en la ley Colombiana en torno a la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial. A continuación se mencionaran las principales leyes, resoluciones y sus desarrollos reglamentarios que permitirán comprender y conocer qué ha pasado en los últimos años con la legislación Colombiana frente a los factores de riesgo psicosocial.

La legislación que enmarca la presente investigación se encuentra delimitada por el siguiente marco legal: Decreto 614 (Ministerio de la Protección Social, 1984), Ley 100 (Congreso de la República de Colombia, 1993), Decreto 1295 (Ministerio de la Protección Social, 1994), Decreto

1832 (Ministerio de la Protección Social, 1994), Ley 378 (Congreso de la República de Colombia, 1997), Ley 776 (Congreso de la República de Colombia, 2002), Ley 1010 (Congreso de la República de Colombia, 2006), Resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social, 2008) y Ley 1562 (Congreso de la República de Colombia, 2012).

En el Decreto 614 (Ministerio de la Protección Social, 1984) “por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país”, se implementa un Plan Nacional Unificado en la prevención de accidentes y enfermedades que se relacionen con el trabajo y el en el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Adicionalmente, en el Artículo 3 se consagra que se aplicará en todo lugar y toda clase de trabajo, cualquiera que sea la forma jurídica de la organización y prestación, así mismo regulará las acciones destinadas a promover y proteger la salud de las personas. Allí mismo, se establece en el Artículo 6 que todas las entidades, tanto públicas como privadas que desarrollen actividades de salud ocupacional en el país están en la obligación de informar y suministrar la información requerida en este campo por las autoridades gubernamentales de salud ocupacional.

Por otra parte, la Ley 100 (Congreso de la República de Colombia, 1993) “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”, establece una estructura de seguridad social en Colombia, conformada por tres componentes principales como lo son: el Régimen de Pensión, Atención en Salud y el Sistema General de Riesgos Laborales. El objetivo que tiene esta Ley es garantizar los derechos de la persona y la comunidad, que tengan calidad de vida acorde a la dignidad humana por medio de servicios que guarden su salud y seguridad integral.

Complementario a lo anterior, se encuentra el Decreto 1295 (Ministerio de la Protección Social, 1994), “por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”. En él se define el Sistema de Riesgos Profesionales como:

...el conjunto de las entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan (Art. 1).

De lo anterior se puede decir que el país generó cambios significativos en torno al Sistema de Riesgos Profesionales con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en pro del mejoramiento de las condiciones de trabajo (Ley 1295, Congreso de la República de Colombia, 1994, Art. 1).

En cuanto al campo de aplicación, el Artículo 3 consagra que se aplicará a todas las empresas que funcionen en el territorio nacional, a los trabajadores, contratistas, subcontratistas, de los sectores público, oficial, semioficial, en todos sus órdenes y también a aquellos pertenecientes del sector privado en general. Una de las características principales que tiene este sistema es que será regido, orientado y controlado por el Estado y que dicha afiliación de los trabajadores será obligatoria para todos los empleados (Ley 1295, Congreso de la República de Colombia, 1994, Art. 4).

En el mismo artículo, se consagra y hace explícito que: “El empleador que no afilie a sus trabajadores al Sistema General de Riesgos Profesionales, además de las sanciones legales, será responsable de las prestaciones que se otorgan a este decreto” (Art. 4, literal E), es decir, tendrán la obligación legal de realizar los pagos destinados al Sistema General de Riesgos Profesionales o de lo contrario serán sancionados por el ente encargado de velar por la salud y el bienestar de los

trabajadores. En el Capítulo II, Artículo 8 de esta misma Ley se estipula que los Riesgos Profesionales incluyen los accidentes que provienen de causa directamente relacionada con el trabajo o labor desempeñada y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

Por otra parte, en la Ley 1295 (Congreso de la República de Colombia, 1994), se propone una definición de accidente de trabajo siendo este:

...todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte (y también) ...aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun afuera del lugar y horas de trabajo (y) ...el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador (Art. 9).

De lo anteriormente mencionado es claro decir que el accidente de trabajo es todo suceso que ocurra bajo órdenes del empleador y que sus consecuencias atenten contra la salud y el bienestar del empleado.

En este mismo sentido, la Ley 1562 (Congreso de la República de Colombia, 2012), en el Artículo 4, reafirma la definición e importancia en la prevención y detección de riesgos psicosociales relacionados con la enfermedad y el accidente de trabajo.

Cabe mencionar que en el Decreto 1832 (Ministerio de la Protección Social, 1994), establece una tabla de Enfermedades Profesionales, para efectos de los Riesgos Profesionales expuestos en el Decreto 1295 (Ministerio de la Protección Social, 1994), donde las enfermedades son producidas por los trabajos realizados en diferentes sectores del país, primario, secundario y

terciario. De la actual investigación cabe mencionar que las enfermedades que se podrían enmarcar por el tipo de trabajo a realizar son las enmarcadas en los literales:

8. Calicosis (polvo de calcio o polvo de catiza): trabajadores en cemento o mármol.

...27. Enfermedades producidas por iluminación insuficiente: fatiga ocular, nistagmus.

...29. Sordera profesional: trabajadores industriales expuestos a ruido igual o superior a 85 decibeles.

...31. Calambre ocupacional de mano o de antebrazo: trabajos con movimientos repetitivos de los dedos, las manos o los antebrazos.

...37. Otras lesiones osteo-musculares y ligamentosas: trabajos que requieran sobreesfuerzo físico, movimientos repetitivos y/o posiciones viciosas.

...42. Patologías causadas por el estrés en el trabajo: demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajos por turnos y estresantes físicos con efectos psicosociales, capaces de producir ansiedad y depresión en los trabajadores, así mismo como infartos y otras urgencias cardiovasculares, hipotensión arterial y colon irritable entre las más frecuentes (Art. 1).

El literal 42 es importante mencionar que se tuvo en cuenta para la Resolución del Ministerio de Protección 2646 de 2008, pues allí se hace más específico el tema relacionado con estrés ocupacional y patologías a causa de enfermedades profesionales.

De lo anterior, el Artículo 2 aclara que en casos donde no figure la enfermedad en la tabla de enfermedades profesionales pero se pueda determinar su relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional.

Congruente con lo mencionado, en la Ley 378 (Congreso de la República de Colombia, 1997), se aprueba el “convenio 161, sobre los servicios de salud en el trabajo” adoptado por la 71

Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 1985. Del anterior convenio se estableció que se debe tener en cuenta la protección de los trabajadores contra las enfermedades, sean de tipo profesional o no, y contra los accidentes de trabajo puesto que es una de las tareas asignadas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por su constitución.

La Ley mencionada, en el Artículo 1 como política nacional, consagra que los servicios de salud en el trabajo comprenden unos servicios con funciones esencialmente preventivas y encargados de asesorar a los trabajadores, el empleador y demás representantes de la empresa en cuanto a requisitos necesarios para tener y conservar un ambiente de trabajo seguro y sano, favoreciendo así la salud física y mental óptima en un ambiente laboral y por otra parte la adaptación del trabajo a las capacidades con las que cuentan los trabajadores, dando cuenta de su estado de salud física y mental.

Así mismo, se consagra que existen responsabilidades en cada empleador en relación a la salud y la seguridad de los trabajadores a quienes emplea y hace que estos participen en materia de salud y seguridad en el trabajo, donde los servicios de salud deberán asegurar las funciones adecuadas y propias de riesgos de la empresa que afecta la salud en el trabajo que son:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar la salud en el lugar de trabajo.
- b) Vigilancia de factores del medio ambiente del trabajo y de sus prácticas que puedan afectar la salud de los empleados, incluyendo instalaciones sanitarias, comedores y alojamientos cuando sean facilitadores por el empleador.
- c) Asesoramiento en la planificación y organización del trabajo, incluyendo diseño de espacios, selección y mantenimiento de maquinarias y equipos usados en el trabajo.

- d) Participación en programas de mejoramiento de las prácticas de trabajo, en pruebas y evaluación de nuevos equipos, en relación con la salud.
- e) Asesoramiento en cuanto a salud, seguridad e higiene en el trabajo y la ergonomía, como en materiales de protección individual y colectiva...
- i) Colaboración en difusión de información y educación en materia de salud e higiene en el trabajo...
- k) Participación en análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Art. 5).

Es así como empiezan a cobrar importancia los temas relacionados con situaciones específicas laborales las cuales tienen una influencia directa sobre el empleado y su repercusión en el entorno laboral.

En este mismo sentido, se encuentra la Ley 776 (Congreso de la República de Colombia, 2002), “por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones en el Sistema General de Riesgos Profesionales”. Esta Ley continúa con el plan estipulado en el Decreto 1295 de 1994, donde quien sufra un accidente de trabajo o enfermedad profesional, tendrá derecho a que el sistema general preste los servicios asistenciales requeridos y reconozca las prestaciones económicas. La Ley 776 (Congreso de la República de Colombia, 2002) consagra que: “Las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentra afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente o, en el caso de la enfermedad profesional...” (Art. 1, Pará. 2).

En caso de presentarse una enfermedad profesional, la administradora de riesgos laborales deberá responder integralmente por las prestaciones derivadas, tanto al inicio de la enfermedad como por sus secuelas secundarias.

Con respecto a los riesgos psicosociales, la Ley 1010 (Congreso de la República de Colombia, 2006), “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones del trabajo”, representa un avance significativo, ya que se preocupa específicamente aún más por aquellas situaciones que se presentan en el entorno laboral, realizando una connotación más amplia en torno a temas como acoso laboral y las relaciones que se presentan en el trabajo con el objetivo de definir, prevenir, corregir y sancionar diferentes formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y ofensivo que ultraje la dignidad humana sobre quienes realizan actividades económicas en el contexto laboral.

La presente investigación se enmarca principalmente en la Resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social, 2008), por la cual “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

En cuanto al alcance de la Resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social, 2008), en el Artículo 2 se consagra que se aplica a todo tipo de empresas incluyendo las empresas privadas y de servicios como lo es la organización objeto de esta investigación. Para la evaluación de los factores psicosociales, en esta misma Resolución consagra las siguientes definiciones:

- a) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o

conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

- b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- e) Factor Protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos... (Art. 5).

En el Capítulo II, la Resolución consagra la “Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos”, definiendo que los:

- “Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Art. 5).
- “Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de la

promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora” (Art. 6).

De lo anterior es importante señalar que los empleadores deben encargarse de identificar y evaluar por obligación los factores de riesgo psicosociales para promover la salud en los trabajadores y prevenir las enfermedades en ellos.

En este mismo sentido, se encuentra la Ley 1562 (Congreso de la República de Colombia, 2012), “por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” propone que:

“Salud ocupacional: se entenderá... como Seguridad y salud en el trabajo, definida como aquella disciplina encargada de la prevención de lesiones y enfermedades a causa del trabajo, así mismo como de la protección y promoción de la salud en los trabajadores. Su objeto es mejorar las condiciones y el medio ambiente del trabajo, la salud en el trabajo y con esto mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores” (Art. 1).

Finalmente, en la misma Ley se establece que el sistema General de Riesgos Laborales es obligatorio para todos los empleados, vinculados mediante un contrato de trabajo escrito o verbal.

Con todo, la presente investigación hace uso del marco legal presentado como herramienta para generar conocimiento en el tema, toda vez que establece características propias de un tipo de organización y población dando así elementos de prevención y diagnóstico de los riesgos psicosociales desde lo disciplinar en el contexto objeto de estudio.

8. Marco Institucional

La investigación se realizó en una empresa de servicios, perteneciente al sector privado de la ciudad de Bogotá, dedicada a promover, desarrollar y administrar espacios e infraestructura

propia, para la realización de eventos en Colombia. Actualmente cuenta con más de 300 empleados.

La empresa de servicios encargada de realizar eventos y convenciones fue fundada en 1954 y su especialización siempre ha sido la organización de eventos nacionales e internacionales de carácter industrial, comercial y cultural, propiciando contactos cualificados entre los visitantes y sus expositores. Con más de 60 años de experiencia sus instalaciones son sofisticadas y modernas, consolidando un recinto que recibe anualmente a más de 1'600.000 visitantes y 10.000 expositores. En los últimos cinco años ha duplicado su número de eventos ejecutados y actividades como congresos, asambleas, foros, cumbres empresariales y conciertos, entre otros eventos.

Su razón de ser, se basa en diseñar, asesorar y ejecutar conceptos innovadores, partiendo de un profundo conocimiento del mercado y necesidades de los clientes. Al 2016 pretende ser reconocida como el principal operador integral de la industria de eventos y convenciones en Colombia. Actualmente se encuentra certificada en la norma NTC ISO 9001: 2008 otorgada por Bureau Veritas Certification en el diseño, comercialización y ejecución de ferias, exposiciones y prestación de servicios integrales para la realización de eventos.

La empresa cuenta con un conjunto de valores, principios, políticas, reglas, medios, prácticas y procesos, bajo los cuales la corporación es dirigida, operada y controlada, buscando la eficiencia empresarial, transparencia y coherencia en sus actuaciones, el respeto en los inversionistas y cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés. Se rige bajo tres valores que enmarcan la cultura organizacional convirtiéndose en cualidades que la distinguen y orientan al cumplimiento de sus metas: integridad y ética, responsabilidad y excelencia.

9. Antecedentes Investigativos

A continuación se presentan las diferentes investigaciones y estudios que se han realizado en los últimos años sobre factores de riesgo psicosocial.

Autor	Díaz, D.
Título	Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial
Año de publicación	2011
Resumen	
Esta investigación presenta de forma clara y precisa el significado de los factores de riesgo psicosocial y los efectos que estos pueden tener en la salud de los trabajadores. En la investigación se utilizó el instrumento del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, para medir los factores de riesgo psicosocial donde se reconocen las enfermedades derivadas del estrés sean de origen común o profesional. Propone que las empresas deben destinar recursos económicos y humanos para la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial pues se considera que es el empleador el que debe velar por la salud y la seguridad de sus empleados. Brindó un aporte significativo para el trabajo de grado que se realizó, puesto que los cuestionarios aplicados fueron los mismos que respondieron los colaboradores de la empresa de servicios de Bogotá. Se resalta la importancia de invertir en el capital humano para velar por la salud y la seguridad de sus empleados, minimizando los riesgos psicosociales que afectan el bienestar del colaborador. Se encontró en ella que el individuo responde de manera desapercibida ante situaciones amenazantes que potencialmente le podrían provocar enfermedad.	
Fuente	Revista CES Salud Pública, 2(1), 80-84.

Autor	Becerra, D. y Guerrero, T.
Título	Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública.
Año de publicación	2012
Resumen	
Los factores de riesgo psicosocial han cobrado mayor y especial importancia en los últimos años, pues este estudio demuestra un alto crecimiento de afecciones en la salud y una mayor prevalencia en la población trabajadora. Se identificó como riesgo significativo la sobrecarga laboral ocasionada por la presión del jefe y los compañeros de trabajo y las exigencias de mayor responsabilidad, incurriendo el trabajador en riesgos físicos y psicológicos e inestabilidad emocional. Es pertinente esta investigación para el trabajo de grado, puesto que tiene en cuenta tres dimensiones para medir los factores riesgo psicosocial: condiciones intralaborales, condiciones extralaborales y condiciones individuales, en una empresa de servicios de condiciones que se tiene en cuenta en la empresa de servicios de Bogotá.	
Fuente	Hacia la Promoción de la Salud, 17(1), 118-132.
Autor	Garrido, J., Uribe, A. y Blanch, J.
Título	Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral
Año de publicación	2011
Resumen	

Este estudio realizado a un grupo de trabajadores profesionales de instituciones públicas y privadas en Santander, tuvo como objetivo identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida de 221 empleados. Para los autores “...los factores de riesgos psicosociales han evolucionado de acuerdo a los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización” (p. 28), es decir, las exigencias del medio, la economía, la industria y el desarrollo global exige cada vez más interés por factores de riesgo que van en aumento y atentan contra la salud de los trabajadores. Así mismo consideran que mientras los riesgos físicos se reducen, los de carácter psíquico aumentan debido a que la actividad laboral presenta una transición de lo meramente físico a lo mental e intelectual, resaltando la gestión de la información, gestión del conocimiento, solución de problemas, entre otros, que se convierten como meta de la actividad productiva.

Dentro de los resultados que arrojó el estudio se encontró que sí existe afectación en los participantes del estudio, esto es que hay influencia directa de las condiciones laborales, así mismo sugieren estrategias de mejoramiento con el fin de minimizar los factores de riesgo psicosociales específicamente en los aspectos intralaborales,

La anterior investigación, contribuye con el trabajo de grado puesto que se desarrolla en una empresa de servicios de Bogotá, adicional a esto, tiene en cuenta factores intralaborales que es una de las condiciones que integran el instrumento del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana.

Fuente	Acta Colombiana de Psicología, 14(2), 27-34.
--------	--

Autor	Martínez, S. y Hernández, A.
-------	------------------------------

Título	Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo
Año de publicación	2005
Resumen	
El presente estudio realiza una investigación de los factores psicosociales y su repercusión en la salud de los empleados y cómo estos cobran mayor importancia en la última década. Los autores, consideran que situaciones como la depresión, la ansiedad crónica, la desmotivación, los problemas del sueño, la fatiga, entre otros, son algunas de las consecuencias en la salud de los empleados como resultado de los factores de riesgo psicosociales: ...es preciso que quienes estamos interesados en lograr un impacto positivo sobre las condiciones de trabajo y por tanto de vida de los trabajadores, nos comprometamos a investigar con la mayor seriedad posible, el peso que condiciones específicas derivadas del proceso de trabajo en sus antiguas y nuevas formas, puede tener sobre la salud de los trabajadores (p. 338). El anterior estudio es pertinente puesto que además, de generar un impacto positivo en la organización y en los empleados, plantea la prevención por parte de los profesionales, por ende, la intervención del profesional en psicología va dirigida en generar estrategias que permitan mitigar los factores de riesgo psicosocial y contribuir con las teorías de la psicología en la rama del trabajo y las organizaciones.	
Fuente	Revista Cubana de Salud Pública, 31(4), 338-344.
Autor	Rentería, J., Ospina, E., Tenjo, A. y Uribe, A.
Título	Identificación de Factores psicosociales de riesgo en una empresa de

	producción.
Año de publicación	2009
Resumen	
Esta investigación se realizó en Cali (Colombia) a 78 trabajadores pertenecientes a una empresa de producción y tenía como objetivo identificar los factores de riesgo biopsicosocial que tienen prevalencia de accidentalidad laboral. Coinciden al igual que las demás investigaciones en que el bienestar y la salud de los trabajadores son el objetivo principal de las empresas en el mundo, pues es importante que los trabajadores gocen de salud y seguridad para cumplir satisfactoriamente sus labores y poder cumplir con las metas propuestas por las empresas y lo que esperan de cada uno de sus empleados. Los resultados de la investigación arrojan que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de estructuras formales de la organización siendo estas el ambiente del trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones, y por otra parte con los aspectos individuales como autoestima, motivación y estilos de afrontamiento propios de cada persona. Por tal razón, realizar estas investigaciones permite reducir los riesgos laborales y accidentalidad laboral, estructurando y ejecutando planes de acción y actividades en pro del bienestar y mejor calidad de vida de los empleados. Esta investigación contribuye con el trabajo de grado puesto que abarca aspectos relevantes como ambiente de trabajo, relaciones laborales y aspectos personales de cada trabajador que permite a partir de los resultados obtenidos ejecutar planes de acción para contribuir como profesionales en el bienestar de los trabajadores de la empresa de servicios de Bogotá y con aportes teóricos a la psicología como ciencia social y cambiante.	
Fuente	Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología, 5(1), 161-175.

Autor	Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, F.
Título	Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación.
Año de publicación	2011
Resumen	
En la investigación realizada se reconocen los factores de riesgos psicosociales para abordarlos de una manera sistemática, fomentar la salud de los trabajadores y tener en cuenta la identificación, evaluación, intervención y el monitoreo. Se estudian los principales instrumentos que permiten realizar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones y los conceptos que se han utilizado para identificar las causas del estrés en el trabajo, enfatizándose en el modelo de demanda-control y el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa. En los resultados obtenidos, se destaca el contexto colombiano, ya que se evidenció que hay pocos instrumentos que hayan sido validados para la identificación de los factores de riesgos psicosociales, pero se rescata el avance significativo que se ha hecho en base a la Resolución 2646 del 2008, de la construcción de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. La anterior investigación resulta relevante para el trabajo de grado realizado ya que consolida la validez y la confiabilidad de la Batería utilizada, puesto que está especialmente diseñada para ser aplicada en la población Colombiana.	
Fuente	Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 29(4), 380-391.
Autor	Juárez, A.

Título	Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México.
Año de publicación	2007
Resumen	
Es un estudio realizado en personal de enfermería en México con 109 participantes. Se encontró que hay una estrecha relación entre las variables psicosociales de tensión laboral e inseguridad en el trabajo con las implicaciones que estas conllevan en la salud de la persona, lo que atañe mayores síntomas cardiovasculares y aumento en los niveles de la tensión arterial. Este autor corrobora que las variables psicosociales que están inmersas en el contexto laboral tienen implicaciones en la salud cardiovascular, pero que este hallazgo no es algo novedoso en la literatura. A partir del anterior estudio se puede evidenciar que las situaciones que se viven dentro del ámbito laboral, que en el trabajo de grado se reportan como condiciones intralaborales, sí afectan la salud de los trabajadores.	
Fuente	Revista Salud Pública de México, 49(2), 109-117.
Autor	Papaioannou, I. y Billias, D.
Título	Psychosocial risk at work
Año de publicación	2012
Resumen	
El artículo se refiere a las organizaciones europeas, los comités de salud y seguridad ocupacional, que investigan los factores relacionados con los riesgos laborales psicosociales que afectan el bienestar social del trabajador a nivel físico y mental. Además, explica la utilización	

de algunos indicadores como el aumento del ausentismo, la disminución de la productividad y la falta de satisfacción en el trabajo con la intención de renunciar. Por otra parte, se hace énfasis en la importancia de un proceso exhaustivo de evaluación dentro del marco legislativo, en materia de salud ocupacional y seguridad contra riesgos psicosociales. Se revisan los factores psicosociales en el trabajo, las referencias pertinentes en el proceso legislativo, los modelos teóricos, las herramientas que son utilizadas para la evaluación de los factores psicosociales, la evaluación de riesgos, diversas estrategias de gestión y las iniciativas emprendidas por las inspecciones de trabajo.

Se hace evidente que los factores de riesgo psicosocial no solo afectan la salud de los trabajadores sino que también están directamente relacionados con la organización, generando situaciones como el absentismo, la disminución en la productividad laboral y la falta de satisfacción, al igual que los anteriores estudios se hace énfasis en las normas legislativas que se interesan por todo lo que conlleva a la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

Fuente	Magazine Working and Living Environmental Protection, 9(1), 53-59.
--------	--

Autor	Botero, C.
-------	------------

Título	Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos
--------	---

Año de publicación	2012
--------------------	------

Resumen	
---------	--

En el presente estudio se identifican algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral que inciden en el desarrollo y mantenimiento del síndrome burnout en profesionales docentes de países como Colombia, Venezuela, Argentina y México. Se llegó a la conclusión que algunos

aspectos que son propios de la organización del trabajo y de su realización como: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compensen los esfuerzos, siendo estas consideradas como las principales causas de riesgos psicosociales que ayudan al posterior desarrollo y mantenimiento del síndrome en esta población.

El anterior estudio contribuye con el trabajo de grado puesto que ratifica que las condiciones intralaborales como la sobrecarga laboral, falta de tiempo, poca remuneración, etc., pueden estar siendo los principales factores de riesgo psicosocial que estén afectando negativamente al empleado, a sus familias y a la organización directamente.

Fuente	Cuadernos de Administración, 28(48), 117-132.
--------	---

Autor	Luceño, L., García, J., Rubio, S. y Díaz, M.
Título	Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales.
Año de publicación	2008

Resumen

Este estudio trata sobre los efectos que tienen los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores y en los resultados de la empresa, es decir, cómo las bajas laborales, incapacidades, disminución en el rendimiento y absentismo afectan los resultados de la empresa y la salud de los empleados principalmente. En este se muestra la importancia que tiene el estudio de estos riesgos, mostrando la diferencia que hay entre riesgo físico y riesgo psicosocial, llegando a un nivel más profundo de los riesgos psicosociales. Después de haberlos identificado los autores proponen un tipo de intervención, que consiste en intervenir los riesgos psicosociales desde su

origen, denominándolo la prevención primaria, de tal manera que el proceso inicia en su identificación dentro del entorno laboral, luego medirlo, intervenirlo con el objetivo de eliminar o poder controlar dichas situaciones que se estén presentando en el entorno laboral.

El aporte significativo de este estudio es principalmente el seguimiento que se debe realizar después de haber aplicado la encuesta, es decir, no quedarse solo en su medición.

Fuente	EduPsykhé: Revista de Psicología y Educación, 7(2), 111-129.
--------	--



Autor	González, D., Giachero, S. y Delgado, S.
Título	Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: una aproximación teórica y marco legal en Uruguay
Año de publicación	2012

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal realizar una introducción de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, siendo estos muy habituales en el ámbito profesional como psicólogos, llegando a ser de gran importancia para los profesionales de psicología y el área de recursos humanos. En el transcurso del texto se describe el marco legal de Uruguay al momento de abordar el fenómeno de los riesgos psicosociales. Entre los resultados se encontró que están presentes en el entorno laboral y el peligro que estos tienen en los trabajadores. Resaltan que los riesgos físicos no se anteponen a los riesgos psicosociales, es decir, no son desencadenantes directos de los riesgos psicosociales, sino que los riesgos psicosociales influyen en la salud y el bienestar de los empleados. En las consideraciones finales se resalta la importancia que tiene realizar la identificación de los riesgos psicosociales como herramienta para minimizarlos en los

trabajadores y que la empresa pueda tener herramientas útiles para hacerlo. Teniendo en cuenta la información suministrada en la investigación, se fortalece el postulado del trabajo de grado, el cual hace hincapié en que los factores de riesgo psicosocial son y seguirán siendo materia importante no solo a nivel nacional sino también internacional, dejándolo de ver como un requisito que impone la Ley y visualizándolo como una herramienta que proporcionará mayor productividad a la empresa y mejores condiciones para sus trabajadores.	
Fuente	Ciencias Psicológicas, 6(1), 75-87.
Autor	Osorio, M.
Título	El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: qué son y cómo se evalúan
Año de publicación	2011
Resumen	
Este estudio trata sobre los factores de riesgo psicosociales y cómo estos afectan la salud de los trabajadores, mostrando cómo en los últimos años aumentó la prevalencia de estos en el entorno laboral y afectando cada vez más al grupo poblacional Colombiano. Por tal razón este es un tema de vital importancia para el Estado, donde se debe procurar por la identificación, evaluación, prevención e intervención como lo estipula la Resolución 2646 de 2008, a través de un conjunto de instrumentos creados para realizar la intervención en dichos riesgos psicosociales. En torno a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial el principal objetivo que tiene realizar dicha intervención es promover la salud y el bienestar de la población, mencionando que los factores psicosociales extra laborales deben evaluar en los trabajadores la utilización del tiempo libre,	

tiempo de desplazamiento y medio de transporte usado para desplazarse de la casa al trabajo, teniendo en cuenta la pertenencia a redes de apoyo y características de la vivienda.

Esta investigación aporta a la presente ya que los factores psicosociales extralaborales se consideran relevantes a las condiciones propias del entorno laboral, se dejan de ver como un tema secundario para la empresa las condiciones propias del trabajador, donde se encuentran factores como el desplazamiento casa-trabajo, tiempo libre, actividades en familia entre otras, que si bien no son responsabilidad de los empleadores, deben tenerlas en cuenta para generar el bienestar del trabajador.

Fuente	Revista CES Salud Pública, 2(1), 74-99.
--------	---

--	--

Autor	Barahona, J. y Sarsosa, K.
-------	----------------------------

Título	Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada
--------	--

Año de publicación	2008
--------------------	------

Resumen	
---------	--

El presente estudio tiene como objetivo identificar las percepciones de los empleados que se fusionaron en una nueva empresa, identificando los factores de riesgo psicosocial al que se encontraron sometidos en este cambio. La investigación tuvo un diseño transversal descriptivo, utilizando un instrumento creado por la investigadora, donde pretendía identificar las situaciones de riesgos psicosociales. Adicional a esto se realizó una entrevista estructurada con el fin de ampliar la información que arrojó el cuestionario. Como un hallazgo relevante encontrado en la investigación, los entrevistados referencian a la empresa como una familia, donde asimilan los

problemas que allí se presentan como los que se presentan en la familia propia. El anterior estudio muestra la importancia que tiene para el trabajador la empresa y cómo el empleado ve a su empresa como su segundo hogar y las cosas que ocurren al interior lo afectan. Es por esta razón que este estudio relevante, ya que el trascender lo laboral a lo personal, se puede convertir en un factor de riesgo psicosocial.	
Fuente	Revista Pensamiento Psicológico, 4(11), 183-198.
Autor	Simões, L. y Santos, M.
Título	Fatores psicossociais de risco no trabalho: lições aprendidas e novos caminhos
Año de publicación	2013
En este estudio se hace una agrupación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo: intensidad y tiempo de trabajo, exigencias emocionales, falta o escasez de autonomía, mala calidad de las relaciones sociales en el trabajo, conflictos de valores e inseguridad en la situación del trabajo. Se realiza un estudio cualitativo a través de una revisión sistemática de la literatura acerca de estos riesgos y los instrumentos que se usan para su evaluación. Resaltan que el uso de instrumentos cuantitativos permite una mayor profundidad en los datos y hay mayor aproximación a la realidad de los trabajadores. Así mismo, afirman que es de suma importancia estudiar los factores que subyacen a los riesgos psicosociales ya que se pueden detectar de manera oportuna. El anterior estudio muestra la relevancia que tiene el realizar un estudio cuantitativo, puesto que los datos arrojados permiten analizar la realidad de los trabajadores.	
Fuente	International Journal on Working Conditions, (5), 39-58.

Autor	Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A. y Devesa, J.
Título	Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas.
Año de publicación	2002
Resumen	
El objetivo de este estudio es describir la distribución de las puntuaciones de origen laboral de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Se hizo un estudio transversal con El objetivo de este estudio es describir la distribución de las puntuaciones de origen laboral de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Se hizo un estudio trasversal con 890 trabajadores, se usó un cuestionario auto-administrado que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social. Se encontró que hay una mayor variabilidad en la demanda psicológica y en el control, ya que parecen ser las características que presentan mayor heterogeneidad entre los trabajadores con la misma ocupación en distintas empresas, lo que significa que estos son los factores de riesgo psicosocial más objetivables. También se encuentra que el bajo nivel de control es uno de los factores de riesgo psicosociales más predictivo de las enfermedades crónicas. El aporte que realiza este estudio al trabajo de grado corresponde a la inclusión de tres variables las cuales son demanda, control y apoyo social, que pueden ser identificadas en los diferentes cargos. Adicional a esto realiza un aporte significativo en cuanto a la utilidad que se le puede extraer a este estudio para realizar acciones preventivas de dichos riesgos.	
Fuente	Gaceta Sanitaria, 16(3), 202-229.

Autor	Arenas, F. y Andrade, V.
Título	Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali.
Año de publicación	2013
Resumen	
El objetivo de esta investigación fue evaluar los factores de riesgos psicosociales, tanto a nivel intralaboral como extralaboral y sus manifestaciones físicas y psicológicas relacionadas con el estrés, en una empresa del sector privado de la ciudad de Cali (Colombia). Los resultados mostraron que los trabajadores están expuestos a factores de riesgo psicosocial principalmente en las condiciones intralaborales, en dimensiones como condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. También resaltan la importancia de la investigación en el tipo de empresa, ya que esta tiene alta injerencia en la economía nacional y no es considerada para la investigación ni las políticas públicas. El anterior estudio, además resalta la importancia que tiene identificar los factores de riesgo psicosocial en todo tipo de empresa incluyendo las de servicio.	
Fuente	Pensamiento Psicológico, 11(1), 99-113.
Autor	Gómez-Ortiz, V.
Título	Assessment of psychosocial stressors at work: psychometric properties of the JCQ in Colombian workers.
Año de publicación	2011

Resumen	
El presente estudio validó en Colombia una versión en español del Cuestionario del Contenido del Trabajo JCQ, donde participaron 294 enfermeras, 281 conductores y 661 personas con ocupaciones mixtas. Los resultados arrojados por los trabajadores colombianos se compararon con los reportados en estudios de otros países, donde el indicador esfuerzo-recompensa del cuestionario presenta un desbalance hacia el trabajador y este puede ser considerado un factor de riesgo psicosocial. El anterior estudio contribuye al trabajo de grado en la medida en que el indicador esfuerzo-recompensa se hace visible para el trabajador de forma negativa, puesto que las exigencias laborales no son equitativas con las recompensas recibidas.	
Fuente	Revista Latinoamericana de Psicología, 43(2), 329-342.
Autor	Llorca, J. y Gil, P.
Título	Occupational risks prevention and their relationships to worker' gender.
Año de publicación	2013
Resumen	
Este estudio tiene como objetivo principal analizar las diferencias que existen entre género respecto a programas de prevención sobre riesgos labores, tales como físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales y biológicos, en diferentes empresas de Valencia (España) con un total de 302 participantes, siendo el 31,1% mujeres. Los resultados evidenciaron que las mujeres poseen demandas de responsabilidad de trabajo menores que las de los hombres, por ello su	

participación en planes de prevención no es significativa en comparación con la de los hombres. Con el anterior estudio se resalta la variable género, que igualmente se analiza en el trabajo de grado, como variable poco utilizada en la medición de riesgos psicosociales, presentándola como un tema de interés para la salud pública.	
Fuente	Saúde e Sociedade, 22(3), 39-43.
Autor	López-Montesinos, M. J.
Título	Psychosocial study about the consequence of work in hospital nurses as human resource management.
Año de publicación	2013
Resumen	
El presente estudio relaciona las variables psicosociales y sociodemográficas de una muestra de 476 profesionales de enfermería en 9 centros hospitalarios de Murcia (España), teniendo como objetivo primordial identificar los niveles de satisfacción en el trabajo, los síntomas psicosomáticos y el bienestar psicológico de los participantes. Los resultados indicaron que existe presencia de riesgos psicosociales que están directamente relacionados con algunas condiciones sociodemográficas y condiciones de trabajo. El anterior estudio aporta a este trabajo de grado la relevancia de los datos sociodemográficos con respecto a las variables psicosociales de los participantes.	
Fuente	Revista Latino Americana de Enfermagem (RLAE), 21, 61-70.

Autor	Forastier, V.
Título	Psychosocial risks and work-related stress.
Año de publicación	2013
Resumen	
Este artículo refleja que la globalización y los avances tecnológicos han transformado la forma en que se labora en todo el mundo, como consecuencia de esto han surgido riesgos psicosociales, los cuales son determinados por la organización del trabajo y las relaciones laborales, así mismo se abordan temas en torno a los factores de riesgo extralaborales como consecuencia de las diversas necesidades de la población. Es pertinente este artículo para el trabajo de grado, puesto que aborda los factores de riesgo extralaboral y exalta su importancia a nivel del empleado y de la organización. Las condiciones extralaborales deben ser tenidas en cuenta porque son aspectos que las organizaciones omiten a la hora de considerar el bienestar del trabajador.	
Fuente	Medicina y Seguridad del Trabajo, 59(232), 297-301.

10. Metodología

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, de corte trasversal, este tipo de diseño utiliza la recolección de datos para corroborar hipótesis anteriormente planteadas con bases numéricas para su análisis estadístico (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). El investigador observa fenómenos en su contexto natural tal y como se

presentan, sin necesidad de realizar intervención para ser posteriormente analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Por lo planteado anteriormente la investigación es de tipo descriptivo correlacional puesto que implica la sistematización de las relaciones entre las variables de una muestra específica para ser analizada estadísticamente. Así, este estudio es pertinente para determinar el tipo de relación que existe entre dos o más variables, adicional a esto, es una herramienta útil para concebir hipótesis que serían luego comprobadas (Castillo, 2000).

10.1 Participantes

De acuerdo con Martínez (2002), se realizó un estudio con muestreo por conveniencia, estratificado por cargos, según las condiciones establecidas por el instrumento utilizado en la presente, a los colaboradores de una empresa de servicios de Bogotá. Es una técnica de muestreo no probabilístico donde los participantes son elegidos por beneficio, acceso y concordancia tanto con el investigador, como con el objetivo de la investigación (Bonilla y Rodríguez, 2005).

La muestra con la que se trabajó consta de 226 colaboradores (75.3%) de un N=300, lo que hace referencia a 129 mujeres y 97 hombres, con edades desde los 18 años hasta los 61 años, distribuidos en niveles de cargo jerárquicos como lo son para la forma A: jefes, profesionales, analistas, líderes y coordinadores y para la forma B: auxiliares, operarios, secretarias, recepcionista, mensajeros y practicantes.

10.2 Instrumento

Para esta investigación se usó una batería de instrumentos que ayuda a identificar el factor de riesgo psicosocial, creada y validada en Colombia por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección en el 2010 con la participación de la Pontificia Universidad Javeriana. Esta fue validada en los trabajadores afiliados al Sistema General de

Riesgos Profesionales, y se basa en la Resolución 2646 del 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social.

Esta es una batería basada en el modelo dinámico de factores psicosociales diseñado por Villalobos, la cual integra distintas concepciones sobre estrés laboral y así mismo propone un enfoque sistémico en el que tiene en cuenta los elementos que pueden influir en el desempeño del trabajo, sintetizando tres componentes básicos que son: el individuo, el trabajo y el entorno. Adicional a esto contiene una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral, un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011). (Ver anexo 1)

El cuestionario forma A, aplica para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos con un Alfa de Cronbach de 0,954, el cuestionario forma B, con un Alfa de Cronbach de 0,937, aplica para trabajadores con cargos auxiliares u operativos y el cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral con un Alfa de Cronbach de 0.88 que aplica para todos los cargos (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

10.3 Procedimiento

En un principio se planteó a la empresa de servicios, perteneciente al sector privado de la ciudad de Bogotá, dedicada a promover, desarrollar y administrar espacios e infraestructura para la realización de eventos, la posibilidad de realizar la aplicación de la batería de Factores de Riesgo Psicosocial con el objetivo de cumplir con la Resolución 2646 de 2008 y conocer los resultados para implementar un plan de mejoramiento interno de parte de la empresa. Después de hacer formal la entrega de la propuesta y esta ser aprobada por la institución (ver anexo 2), se dio inicio a la identificación de las características propias de la población a la cual se le iba a aplicar el cuestionario, de esta manera se decidió aplicar de acuerdo al cargo equivalente siendo

divididos en forma A (cargos de Jefatura, profesionales, analistas, líderes y coordinadores) y forma B (trabajadores con cargos auxiliares, operarios, secretarias, recepcionista, mensajeros y practicantes), en tanto que el cuestionario de factores de riesgo extralabora y de datos sociodemográficos se aplicó al total de la muestra. En cuanto a la aplicación de la prueba, el tiempo estimado de duración fue de 45 a 60 minutos.

Se estipuló el periodo en el cual se realizaría la aplicación del cuestionario donde los colaboradores tuvieron 3 semanas para ingresar al link que se envió a su correo electrónico y realizar el cuestionario. En el correo se adjuntó el formato del consentimiento informado que debía hacerse llegar de manera física a la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos de la empresa, con el fin de garantizar la autorización de su participación voluntaria dentro de la investigación. Por ello, de un total de 300 colaboradores solo el 75.3% (226) participaron.

Luego de obtener los resultados de la encuesta estos fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS y los baremos establecidos dentro de la batería para identificar los diferentes niveles de riesgo que se enmarcan dentro de las categorías muy alto, alto, medio, bajo y sin riesgo.

11. Consideraciones Éticas

Cumpliendo con nuestro ejercicio profesional enmarcado en velar por la integridad de las personas, se realizó esta investigación bajo los tres principios de la Bioética, siendo estos: la beneficencia, la no maleficencia y la autonomía.

De esta forma, Siurana (2010), define los tres principios de la bioética: el primer principio denominado beneficencia, se refiere a toda acción que implique hacer el bien a otros, esto tiene relación directa con el trabajo de grado porque el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores implicará generar planes de acción para mejorar su bienestar. El

segundo principio denominado no maleficencia, consiste en no hacerle daño al otro, no solo a nivel físico sino también a nivel psicológico respetando su integridad, por ende, al realizar el trabajo de grado se aseguró a los participantes que la información suministrada en los cuestionarios sería utilizada con fines académicos, guardando confidencialidad y garantizando que no habrían repercusiones negativas a nivel laboral. Finalmente, el tercer principio denominado autonomía, consiste en respetar las opiniones, las elecciones y las decisiones basadas en sus creencias y valores, ejerciendo así su voluntad, es por esto que en este trabajo de grado se respetó la autonomía de participar o no en la investigación.

Por lo anterior, se tuvo en cuenta en primer lugar el consentimiento informado (ver anexo 3), el cual el Tribunal Nacional Deontológico y Bioético de Psicología (2012) expone que el profesional en psicología tiene como obligación informar a los usuarios sobre los procedimientos a realizar, asegurando que entienda las técnicas y las estrategias en el tratamiento o evaluación diagnóstica, sobre los resultados y efectos que estos pudieran implicar, así mismo, las posibles alternativas se convierten como un deber del profesional de psicología y derecho propio del usuario. Por otra parte, lo anteriormente mencionado aplica a la investigación científica con participantes humanos en distintas áreas del conocimiento.

Es por ello que el usuario debe ser informado ya que es un derecho que este posee, de igual forma con este consentimiento se vela porque se vea al ser humano como alguien con voluntad y con capacidad para decidir por sí mismo.

En segundo lugar siendo este uno de los principios universales bajo el cual debe estar regido el psicólogo, la confidencialidad, tanto de la empresa como la de los participantes de la investigación, ya que es un deber y una obligación del psicólogo guardar total reserva sobre la

identidad de la persona o institución en donde se esté realizando la intervención o evaluación (Ley 1090, Congreso Nacional de la República de Colombia, 2006).

Así mismo, el secreto profesional es un deber y una obligación del psicólogo, guardando los datos o hechos que se le comunicara en virtud de su actividad profesional (Ley 1090 Congreso Nacional de la República de Colombia, 2006). Por último se resalta el respeto a la privacidad de la información suministrada, viéndose beneficiados tanto los empleadores como los colaboradores que participaron en esta investigación en cuanto a la identificación de los factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuesto para así tomar medidas correctivas con el principal objetivo de velar por el bienestar y la salud de las personas que conforman la empresa.

12. Resultados

A continuación se presentaran los resultados obtenidos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B, del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y la ficha de datos sociodemográficos y laborales de los participantes.

12.1 Características Sociodemográficas y Laborales de los Participantes

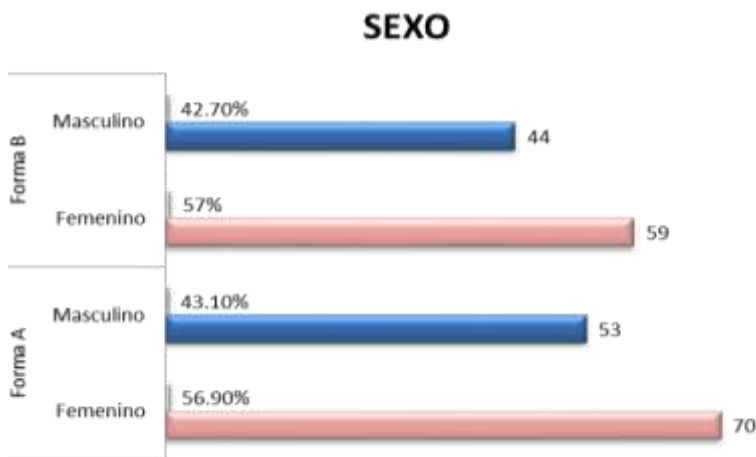


Figura 1. Sexo de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.



Figura 2. Estado civil de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.

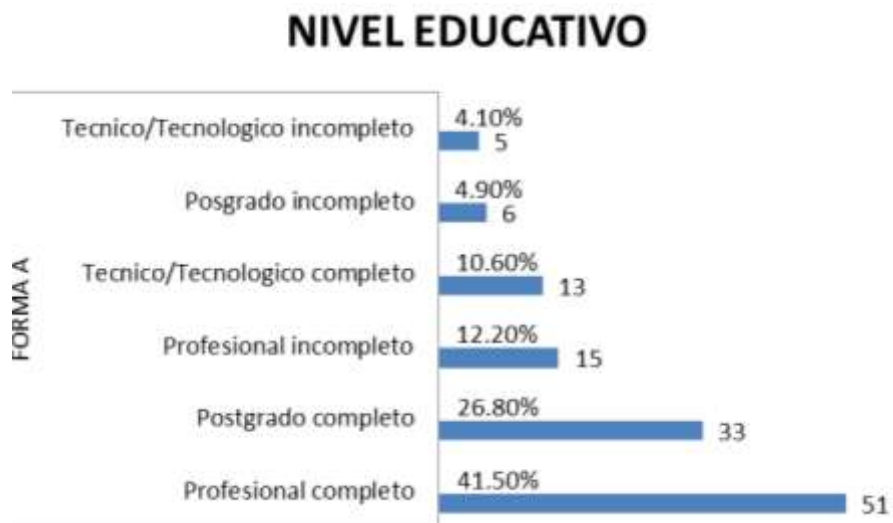


Figura 3. Nivel educativo de los participantes que respondieron el cuestionario forma A de la batería.



Figura 4. Nivel educativo de los participantes que respondieron el cuestionario forma B de la batería.

Tabla 1. Edad y Estrato de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.

	FORMA A		FORMA B	
	Edad	Estrato	Edad	Estrato
Media	32.76	3.46	35.7573	2.72
Mediana	30	3	34	3
Moda	27	3	23	3
Desviación típica	7.906	0.889	11.94141	0.833

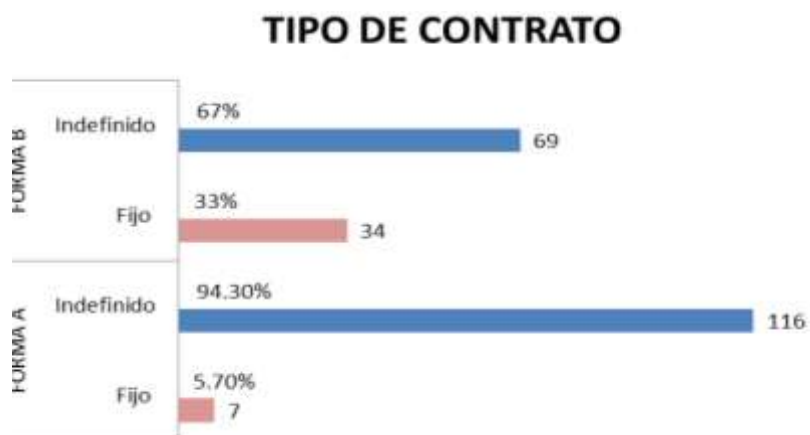


Figura 5. Tipo de Contrato de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.

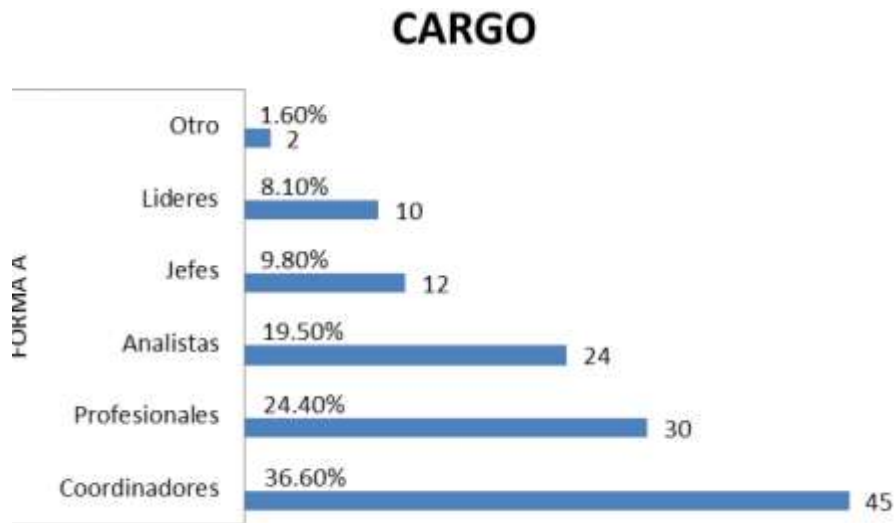


Figura 6. Cargo de los participantes que respondieron el cuestionario forma A de la batería.



Figura 7. Cargo de los participantes que respondieron el cuestionario forma B de la batería.

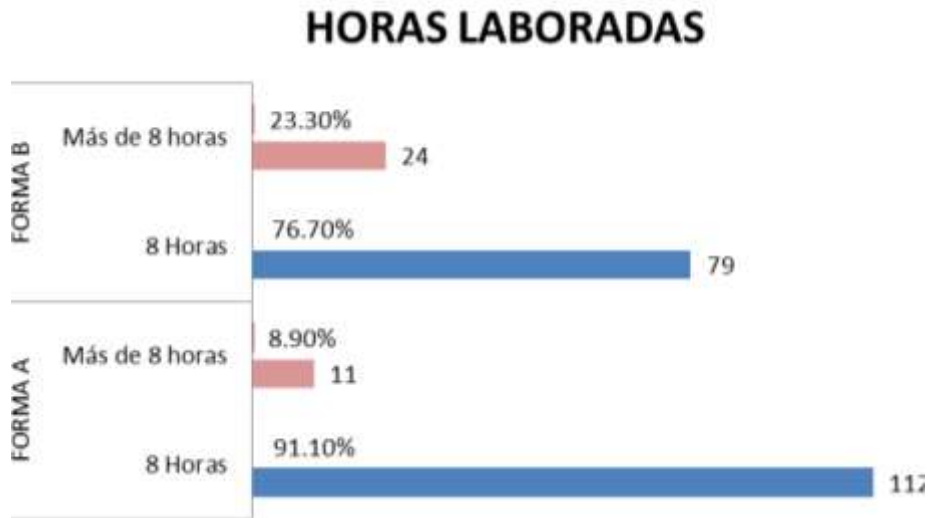


Figura 8. Horas laboradas de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.

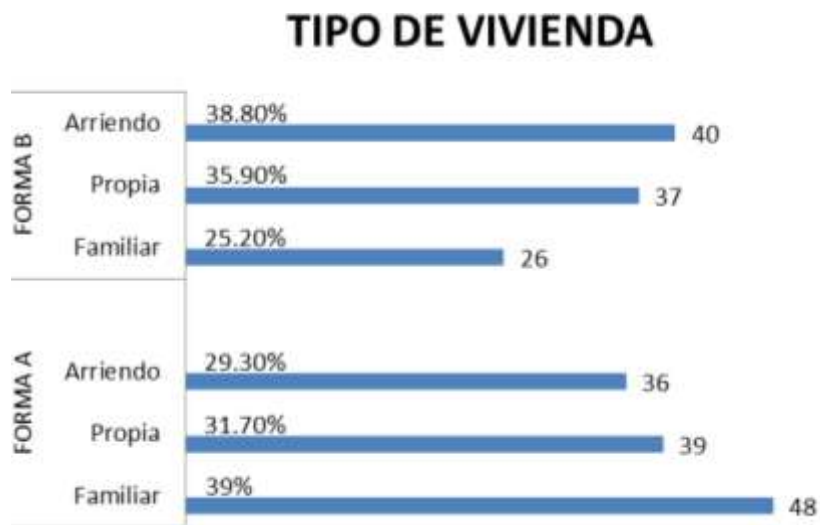


Figura 9. Tipo de vivienda de los participantes que respondieron los cuestionarios (forma A y forma B) según los parametros de la batería.

12.2 Descriptivos de los Dominios y Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A y B

A continuación se mostraran los dominios y dimensiones que se evaluaron en el cuestionario sobre las condiciones intralaborales de cada una de las formas.

Tabla 2. Descriptivos de los Dominios y Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A.

Dominio	Dimensión	Puntaje Transformado	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	20.6	Riesgo Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	16.6	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	27.7	Riesgo Medio
	Relación con los colaboradores	11	Sin Riesgo
	Puntaje Total Dominio	18	Riesgo Medio
Control sobre el Trabajo	Claridad del rol	15.3	Riesgo Medio
	Capacitación	33.4	Riesgo Alto
	Participación y manejo del cambio	30	Riesgo Medio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	17.3	Riesgo Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	34.9	Riesgo Medio
Demandas del Trabajo	Puntaje Total Dominio	23.9	Riesgo Medio
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	26.9	Riesgo Medio
	Demandas emocionales	22	Riesgo Bajo
	Demandas cuantitativas	41.5	Riesgo Medio
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	34.3	Riesgo Medio
	Exigencias de responsabilidad del cargo	43.6	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	73.6	Riesgo Medio
	Consistencia del rol	36	Riesgo Alto
	Demandas de la jornada de trabajo	31.9	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	36.3	Riesgo Medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	8.7	Sin Riesgo
	Reconocimiento y compensación	22.1	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	16	Riesgo Medio

Con respecto a las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A, capacitación y consistencia del rol se encontró que tienen riesgo alto.

Tabla 3. Descriptivos de los Dominios y Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B.

Dominio	Dimensión	Puntaje Transformado	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	19.9	Riesgo Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	19.8	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	32.3	Riesgo Alto
	Puntaje Total Dominio	21.9	Riesgo Medio
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	19.5	Riesgo Alto
	Capacitación	31.4	Riesgo Alto
	Participación y manejo del Cambio	29.6	Riesgo Bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	29.3	Riesgo Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	37.8	Riesgo Bajo
	Puntaje Total Dominio	28.4	Riesgo Medio
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	52.4	Riesgo Muy Alto
	Demandas emocionales	38.1	Riesgo Medio
	Demandas cuantitativas	35.9	Riesgo Medio
	Influencia del trabajo sobre el entorno Extra laboral	86.1	Riesgo Alto
	Demandas de carga mental	72.2	Riesgo Medio
	Demandas de la jornada de trabajo	70.4	Riesgo Muy Alto
Recompensas	Puntaje Total Dominio	32.5	Riesgo Bajo
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	6.5	Riesgo Medio
	Reconocimiento y compensación	20.4	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	14.8	Riesgo Medio

Con respecto a las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B, se encontró que las dimensiones retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral tienen riesgo alto y demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas de la jornada de trabajo tienen riesgo muy alto.

12.3 Descriptivos de las Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral Forma A y B

A continuación se mostraran las dimensiones que se evaluaron en el cuestionario sobre las condiciones extralaborales de cada una de las formas.

Tabla 4. Descriptivos de las Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral Forma A

Dimensión	Puntaje Transformado	Nivel de Riesgo
Tiempo fuera del trabajo	69.9	Muy Alto
Relaciones familiares	94.3	Muy Alto
Comunicación y relaciones interpersonales	87.9	Muy Alto
Situación económica	51.5	Muy Alto
Características de vivienda	83.5	Muy Alto
Influencias del entorno extralaboral	55.5	Muy Alto
Desplazamiento	46.6	Muy Alto

Con respecto al cuestionario de factores de riesgo extralaboral forma A, se evidencia que todas sus dimensiones tienen riesgo muy alto.

Tabla 5. Descriptivos de las Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral Forma B

Dimensión	Puntaje Transformado	Nivel de Riesgo
Tiempo fuera del trabajo	30	Riesgo Medio
Relaciones familiares	7.5	Sin Riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	12	Riesgo Bajo
Situación económica	36.7	Riesgo Medio
Características de vivienda	17.2	Riesgo Alto
Influencias del entorno extralaboral	20.7	Riesgo Medio
Desplazamiento	36.1	Riesgo Alto

Con respecto al cuestionario de factores de riesgo extralaboral forma B, se evidencia que las dimensiones características de la vivienda y desplazamiento tienen riesgo alto.

12.4 Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A y B

Los resultados globales del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A arroja que la dimensión capacitación que pertenece al dominio control sobre el trabajo presenta riesgo alto y la dimensión consistencia del rol que pertenece al dominio demandas del trabajo presenta de igual manera riesgo alto, estas fueron correlacionadas con las variables sociodemográficas (sexo, estrato, edad y estado civil) y las variables laborales (cargo, tipo de contrato y horas laboradas).

Tabla 6. Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A

Dimensiones Riesgo Psicosocial intralaboral Forma A	Sexo	Estrato	Edad	Estado Civil	Cargo	Tipo de Contrato	Horas Laboradas
Capacitación	0,4*	1.000*	0,2*	0,226*	0.008*	0.197*	0.319*
Consistencia del Rol	0.110*	0.934*	0.545*	0.908*	0.017*	0.869*	0.030*

*p < 0.050

Respecto a la dimensión capacitación y su correlación con cargo existe una relación estadísticamente significativa (tabla 6), en la dimensión consistencia del rol y su correlación con cargo y horas laboradas existe una relación estadísticamente significativa (tabla 6).

Tabla 7. Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B

Dimensiones Riesgo Psicosocial intralaboral	Sexo	Estrato	Edad	Estado Civil	Cargo	Tipo de Contrato	Horas Laboradas
Retroalimentación y del desempeño	0.440*	0.993*	0.119*	0.324*	0.039*	0.199*	0.213*
Claridad del Rol	0.692*	0.925*	0.590*	0.321*	0.081*	0.221*	0.374*
Capacitación	0.076*	0.692*	0.055*	0.180*	0.660*	0.096*	0.148*
Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico	0.103*	0.378*	0.200*	0.601*	0.605*	0.232*	0.321*
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0.755*	0.004*	0.027*	0.585*	0.282*	0.327*	0.849*
Demandas de la jornada del trabajo	0.435*	0.108*	0.445*	0.334*	0.290*	0.001*	-1.706*

*p < 0.050

Con respecto a la dimensión retroalimentación del desempeño y cargo existe una relación estadísticamente significativa y la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con estrato y edad existe una relación estadísticamente significativa y por último la dimensión

demandas de la jornada de trabajo y tipo de contrato tiene una relación estadísticamente significativa (tabla 7).

12.5 Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral forma A y B

Tabla 8. Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral forma A

Dimensiones Riesgo Psicosocial extralaboral	Sexo	Estrato	Edad	Estado Civil	Cargo	Tipo de Contrato	Horas Laboradas
Tiempo fuera del trabajo	0.563*	0.740*	0.065*	0.608*	0.422*	0.821*	0.388*
Relaciones familiares	0.524*	0.183*	0.933*	0.564*	0.646*	0.440*	0.055*
Comunicación y relaciones interpersonales	0.225*	0.251*	0.413*	0.249*	0.425*	0.879*	0.066*
Situación económica del grupo familiar	0.567*	0.079*	0.906*	0.553*	0.337*	0.170*	0.032*
Características de la vivienda y de su entorno	0.552*	0.000*	0.740*	0.398*	0.425*	0.271*	0.018*
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0.368*	0.630*	0.524*	0.867*	0.927*	0.270*	0.035*
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	0.518*	0.125*	0.995*	0.756*	0.225*	0.685*	0.533*

*p < 0.050

Respecto a la dimensión situación del grupo familiar y horas laboradas se encuentra una relación estadísticamente significativa, la dimensión característica de la vivienda, estrato y horas laboradas existe una relación estadísticamente significativa y por último la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con horas laboradas tiene una relación estadísticamente significativa (tabla 8).

Tabla 9. Correlaciones de Dimensiones y Variables Sociodemográficas y Laborales del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral forma B

Dimensiones Riesgo Psicosocial extralaboral	Sexo	Estrato	Edad	Estado Civil	Cargo	Tipo de Contrato	Horas Laboradas
Características de la vivienda y de su entorno	0.106*	0.000*	0.770*	0.765*	0.058*	0.338*	0.146*
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	0.071*	0.016*	0.778*	0.754*	0.275*	0.084*	0.709*

*p < 0.050

Con respecto a la dimensión características de la vivienda y de su entorno con estrato tiene una relación estadísticamente significativa y por último la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda tiene una relación estadísticamente significativa (tabla 9).

13. Discusión

El fundamento de esta investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de una empresa de servicios y su relación con los datos sociodemográficos y laborales, de lo anterior, se expondrán los resultados encontrados y su relación con la teoría.

En cuanto a los resultados arrojados en el cuestionario intralaboral forma A se encontró que todos sus dominios puntúan en riesgo medio, teniendo únicamente dos dimensiones con puntuación de riesgo alto las cuales son: *consistencia del rol*, que se puede ver afectada cuando se presentan peticiones o exigencias de distintas fuentes y regularmente son diferentes e inconsistentes entre sí (Osca, González, Bardera & Peiró, 2003) y la dimensión *capacitación*, que es un factor determinante para las organizaciones, pues implica generar un cambio y actualización constante de los procesos de la corporación y de la sociedad lo cual significa no quedar estancado sino avanzar y progresar (González & Tarragó, 2008).

Los resultados del cuestionario intralaboral forma B muestran que todos los dominios al igual que en el cuestionario anterior puntúan un riesgo medio, tres de sus dimensiones puntúan con riesgo alto: la dimensión *retroalimentación del desempeño*, se puede ver como una

consecuencia de la falta de cultura organizacional sobre el reconocimiento de un buen desempeño laboral por parte de los cargos de jefatura hacia los trabajadores que no tienen personal a cargo (Arenas y Andrade, 2013a y 2013b); la dimensión *claridad del rol* resulta afectada por la falta de detalle en cuanto a la descripción de las demandas que se presentan en el cargo, las funciones y el grado de autonomía que puede llegar a tener el trabajador en su labor (Osca, González, Bardera & Peiró, 2003) y la dimensión *capacitación* la cual se puede ver afectada por la falta de planificación al momento de establecer necesidades y objetivos propios del proceso mismo (González & Tarragó, 2008).

Adicional a lo anterior se destaca en los dos grupos el puntaje de riesgo alto que se encuentra en la dimensión *capacitación*, independientemente del cargo que ocupan los trabajadores, lo que conlleva a pensar que los colaboradores consideran que no hay capacitaciones útiles para el mejoramiento de las funciones y el desempeño laboral, esto mismo se encontró en los estudios de Arenas y Andrade (2013a y 2013b).

De igual manera, se encontró en el estudio de Arenas y Andrade (2013a) que la dimensión *capacitación* representa ser un factor de gran impacto dentro de la organización, puesto que se reconoce como una limitación para ejercer debidamente las funciones asignadas y la realización de las tareas.

Tres dimensiones puntuaron con riesgo muy alto: *demandas ambientales y de esfuerzo físico*, al tener una puntuación de riesgo muy alto puede indicar que las condiciones ambientales y físicas del trabajo son aspectos que favorecen accidentes laborales que alcanzan a entorpecer las actividades diarias del trabajador y así mismo el buen funcionamiento de la organización (Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, 2009).

La dimensión *influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral* y su alta puntuación se pudo haber dado porque los aspectos extralaborales e intralaborales en una interrelación generan desequilibrio que afecta directamente al trabajador, a su familia y a la organización influyendo en la salud, el desempeño del trabajador y sus relaciones sociales (Fajardo, Montejo, Molano, Hernández & Quintero, 2013). La dimensión *demandas de la jornada de trabajo* según Yáñez (2004), probablemente se ve afectada porque los colaboradores están invirtiendo mayor cantidad de tiempo en llevar a cabo la realización de sus tareas y la remuneración económica puede verse en aumento, lo que ocasiona no aprovechar el tiempo libre y de descanso de manera productiva afectando su salud. Es así, que las empresas deben buscar alternativas para regular la cantidad de tiempo invertido por sus trabajadores, identificando la frecuencia con la que se excede el tiempo estipulado y el motivo por el cual se excede este tiempo, que puede ser por remuneración, carga laboral o falta de herramientas para desempeñar la tarea.

A diferencia de lo encontrado en los resultados anteriormente mencionados, Botero (2012) plantea, otras condiciones intralaborales a los que se encuentran expuestos los colaboradores en su ámbito laboral, siendo estos multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compensen los esfuerzos.

En el estudio de Gómez-Ortiz (2011), se encontró que la variable esfuerzo-recompensa dentro de las condiciones intralaborales, genera desequilibrio en el trabajador y puede llegar a ser considerado con un factor de riesgo psicosocial, a diferencia de lo encontrado en el presente trabajo de grado, el cual no arrojó una puntuación de riesgo en esta variable lo que indica que para los colaboradores participantes de esta investigación dicha variable no representa riesgo.

Por otro lado la influencia del entorno extralaboral sí tiene una relación estadísticamente significativa, ya que los factores que más afectan y que están directamente relacionados con los

riesgos, son aquellos que se presentan fuera del entorno laboral y que afecta de forma directa a la empresa, similar a lo planteado por Rodríguez (2009), pues plantea que la influencia del entorno se ve manifiesta por medio de las relaciones que producen una causa y un efecto...

Por otro lado, Gómez y Salmerón (2011), complementan diciendo que la demanda que tienen los factores externos poseen relación directa con la economía y el emprendimiento de las organizaciones, evidenciando la relación que existe entre las condiciones intralaborales y extralaborales.

De acuerdo a los resultados encontrados y a la investigación de Osorio (2011) se pudo evidenciar la similitud que existe con respecto a la dimensión *desplazamiento*, en cuanto que es uno de los factores de riesgo psicosocial que afecta al trabajador y que se debe tener en cuenta para tomar medidas que puedan contribuir a la disminución del riesgo, con estrategias en torno a la movilidad.

Los resultados arrojados en el cuestionario de factores de riesgo extralaboral forma A, muestran que las dimensiones tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda tienen un riesgo muy alto.

A partir de los resultados arrojados en el cuestionario de factores de riesgo extralaboral forma A se pudo determinar que todas sus dimensiones al presentar un riesgo alto requieren que se realice una intervención sistemática que permita disminuir dichos riesgos y esto se logre ver al trabajador de forma integral. Autores como Sánchez (2010), menciona que los factores extralaborales afectan al trabajador en todas sus dimensiones y en este sentido genera un desequilibrio en el rendimiento y calidad del trabajo ejecutado, de lo anterior se resalta la

importancia que tiene para las organizaciones el comprender y conocer las condiciones fueran del entorno laboral que pueden estar afectando al trabajador. El mismo autor enmarca en su investigación que las mujeres tienen una demanda adicional a nivel extralaboral siendo esta las responsabilidades del hogar, lo que genera mayor tensión en la distribución de los tiempos, sin embargo, en el trabajo de grado no hubo esta distinción puesto que hombres y mujeres obtuvieron el mismo puntaje muy alto a nivel extralaboral.

Así mismo, para Osorio (2011), es importante tener en cuenta el tiempo de desplazamiento y el tiempo libre que hacen parte de los factores de riesgo extralaborales, puesto que, se considera idóneo utilizar estrategias por parte de las empresas para permita que los empleados hagan uso adecuado de su transporte y de su tiempo de descanso.

De la misma forma en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral forma B se encontró que las dimensiones desplazamiento y características de la vivienda y de su entorno puntuaron alto, evidenciando que las variables anteriormente mencionadas se presentan en ambas formas del cuestionario y debe generar un impacto en la empresa teniendo en cuenta que su resultado fue significativo (Osorio, 2011).

En cuanto a las correlaciones, se encontró que en el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A, existe relación entre la dimensión capacitación y la variable laboral cargo, y la dimensión consistencia del rol y las variables laborales cargo y horas laboradas.

Por lo anterior se puede decir, que son las variables laborales las que tienen relación con las dimensiones que puntuaron un riesgo, específicamente la variable cargo, ya que probablemente es un determinante en la aparición de ciertos riesgos psicosociales, como se mencionó anteriormente, la dimensión capacitación tuvo un riesgo alto en las dos formas del cuestionario (A y B), Balduzzi (2012), resalta la importancia de la capacitación comentando que siempre debe

estar dirigida a fomentar el aprendizaje del trabajador en torno a su cargo dentro de la organización y del plan de carrera.

Con base en la dimensión demandas de la jornada del trabajo en la cual la variable sexo no presenta ninguna relación con dicha dimensión, sí se encontraron dichas diferencias por Llorca y Gil (2013), donde sus resultados evidencian que las mujeres tienen menores demandas que la de los hombres y esto hace que se disminuya la participación de las mujeres en planes de prevención.

En cuanto a las correlaciones del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B, se encontró la relación entre la dimensión influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral y las variables sociodemográficas estrato y edad, la dimensión retroalimentación del desempeño y la variable cargo y la dimensión demandas de la jornada de trabajo y el tipo de contrato.

Se resalta nuevamente la variable cargo presente en las dimensiones con riesgo alto, comenta que es importante la comunicación y la confianza que existe entre el trabajador y el jefe, ya que al sobrepasar los límites profesionales se realizará la retroalimentación del desempeño de manera subjetiva, de igual forma, el autor postula que el tipo de contrato es un factor que influye en la confianza que se tiene con el jefe a la hora de expresar sus opiniones sobre la organización (Correia & De Oliveira, 2013).

Con respecto al cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral forma A y sus correlaciones, se evidenció que la dimensión situación económica tiene relación con la variable horas laboradas, la dimensión características de la vivienda con las variables estrato y horas laboradas y la dimensión influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo con horas laboradas.

Se observa que la variable horas laboradas se relaciona con todas las dimensiones que puntúan un riesgo alto, esto influye en los trabajadores en torno al tiempo invertido en el desempeño de sus labores, puede traer consecuencias a nivel extralaboral como problemas familiares, el aumento de mujeres cabezas de hogar, cansancio y en situaciones más críticas el suicidio (Jiménez & Moyano, 2008).

Con respecto al cuestionario de factores de riesgo extralaboral forma B y sus correlaciones, se evidencia una relación en la dimensión características de la vivienda con la variable sociodemográfica estrato y la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda y la variable estrato.

Se evidencia que es la variable sociodemográfica estrato la que tiene relación con las dimensiones que puntúan riesgo alto, en el estudio de Parra y Pulido (2013), se encontró que las características de la vivienda son un factor que puntúan alto en este estudio, siendo esto relevante por las condiciones económicas de los trabajadores.

14. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se mencionaran las elaboraciones presentadas en la discusión y como se relacionaron con los objetivos que se plantearon al inicio de la investigación.

Después de realizar el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios de Bogotá las dimensiones que puntuaron alto en la forma A intralaboral son: capacitación y consistencia del rol; en la forma B intralaboral las dimensiones que puntuaron alto son: retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, demandas ambientales y esfuerzo físico, influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de la jornada de trabajo. De lo anterior se pudo concluir que la

dimensión capacitación puntuó alto en las dos formas del cuestionario, lo que implica centrar la atención en dicha dimensión por parte de la empresa.

Del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral el cuestionario arrojó que para la forma A las dimensiones que puntuaron alto y muy alto son: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. De un total de 7 dimensiones pertenecientes a los factores de riesgo extralaboral forma A, todas puntuaron un riesgo muy alto lo que significa para la empresa realizar un análisis más profundo de las condiciones que influyen en dichas dimensiones, generando planes preventivos que disminuyan o eliminen el riesgo.

Por otra parte, en torno a los factores de riesgo psicosocial extralaboral forma B las dimensiones que puntuaron alto fueron: características de la vivienda y de su entorno y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. Aquí se puede evidenciar que la dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda puntuó alto y la empresa debe establecer objetivos encaminados a generar estrategias que permitan conseguir recursos y herramientas para que el recorrido de los colaboradores sea más efectivo en torno a condiciones de movilidad.

Después de haber realizado la identificación de los principales factores de riesgo psicosocial se procedió a hacer las comparaciones con las variables sociodemográficas y laborales las cuales son: variable sexo, estrato, edad, estado civil, cargo, contrato y horas laboradas.

Así mismo, se hicieron todas las correlaciones correspondientes a las dimensiones con las variables sociodemográficas y laborales, se logró obtener particularidades en torno a los factores de riesgo extralaboral por sus alto puntajes de riesgo, lo que permite soportar la siguiente

investigación en torno a la importancia de evaluar condiciones externas a la empresa, que tiene relación directa con el trabajador y tiene la posibilidad de afectarlo negativamente.

Con respecto a las normas legales se dio cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y definen responsabilidades en torno a la identificación, evaluación, prevención intervención y monitoreo sobre la exposición de las empresas frente a los factores de riesgo psicosocial y donde la empresa de servicios podrá conocer y analizar dichos factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores. De lo anterior, cabe resaltar la cantidad de participantes que corresponden al 75% de la población y hace preciso tener una visión generalizada de la organización en torno a dichos factores.

La empresa de servicios la cual fue partícipe de la investigación, podrá realizar un análisis profundo sobre las dimensiones que puntuaron con riesgo alto y muy alto con el fin de realizar una intervención a corto, mediano o largo plazo según objetivos planteados a través de programas de prevención e intervención en dichos riesgos.

15. Aportes y Limitaciones

El presente trabajo de grado se enmarca en la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial y pretende aportar a la disciplina y al rol del psicólogo dentro de las organizaciones. Es así, como a continuación se mencionaran las contribuciones que tuvo la investigación en torno a:

Disciplina: el aporte que se hace a la psicología se basa en la comprensión de su objeto de estudio, el ser humano en todas sus dimensiones, reconociendo la importancia que tienen los diferentes contextos en el cual la persona está inmersa. Es así, como en la investigación se retoman los sistemas a los cuales pertenece el trabajador y cómo influyen directamente en él,

siendo estos su sistema familiar, sus grupos sociales, su contexto laboral y su rol como ciudadano dentro de una sociedad.

Campo de formación integral POT (Psicología del Trabajo y las Organizaciones): la contribución que se hace al campo es modificar la percepción del psicólogo dentro de la organización y visualizarlo como un profesional orientado a potencializar el recurso humano, quien haciendo uso de su ejercicio profesional cuenta con la capacidad de velar por el bienestar y la satisfacción de las personas que hacen parte de las organizaciones.

En toda la revisión teórica que se realizó para soportar la investigación, se encontraron pocos estudios que hayan realizado la identificación de factores de riesgo psicosocial en empresas que tengan el tipo de servicio prestado por la utilizada en el presente trabajo de grado, lo cual proporcionará para empresas del mismo sector la posibilidad de conocer cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuestos sus colaboradores.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Ley se tuvo el aval de una profesional Especialista en Salud Ocupacional, quien cuenta con conocimientos sólidos en torno a Factores Psicosociales, garantizando así la calidad del proceso, al instrumento utilizado y al análisis posterior de los resultados obtenidos.

Comprensión de la problemática: la presente investigación contribuye a evaluar las necesidades que afectan negativamente al trabajador dentro de la organización.

Población: el aporte es la identificación de los factores de riesgo psicosocial y el análisis que se genera a partir de los resultados entregados a los profesionales del área de gestión de recursos humanos, son psicólogos que tienen el conocimiento de la organización, su tipo de servicio, distribución de cargos y estructura propia y pueden lograr la identificación sobre cuáles son las actividades preventivas pertinentes a realizar según cargos y áreas establecidas en la estructura

organizacional. Serán ellos quienes establezcan las actividades y estrategias para disminuir o eliminar dichos riesgos.

Investigadores: como resultado del proceso de prácticas profesionales en contextos organizacionales se determinó la necesidad de realizar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial puesto que a la fecha la empresa de servicios no había realizado la debida aplicación y por tal motivo, la investigación se realizó por intereses académicos de las investigadoras y no por intereses particulares de la empresa. Adicional a lo anterior, permitió a las investigadoras ampliar los conocimientos teóricos y aplicarlos en un contexto real, exponiéndolas a las demandas del entorno laboral y ampliando la visión que se tiene del psicólogo organizacional.

Se logró reconocer el en contexto de aplicación de la prueba el capital humano, pues el acompañamiento que se tuvo con los participantes se dio desde el inicio con la difusión de la información, pasando por el análisis de resultados y la devolución de los mismos; con dicho proceso se generó reflexiones acerca de las necesidades a las que están expuestos los colaboradores, lo cual generó expectativas en torno a los resultados obtenidos.

Con respecto a las limitaciones evidenciadas en la investigación, la extensión de preguntas encontradas en los cuestionarios genera en los participantes agotamiento y cansancio, lo que hace que respondan la prueba de manera inadecuada, dando contestación a preguntas de forma rápida pero inconsistente.

Por otra parte, la población perteneciente a cargos operarios y auxiliar de cafetería, evidenciaron una limitación en torno a medios usados para la aplicación del cuestionario, en cuanto a que no sabían manejar los computadores y esto los limitaba a nivel de tiempo de aplicación y comprensión del sistema, por tal razón, se tomó la decisión de realizar

acompañamiento permanente en la realización del cuestionario, donde ellos tuvieron las mismas oportunidades y condiciones que el resto de la población.

16. Referencias

- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Telos*, 11(3), 367-385. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312516006>.
- Arenas, F. & Andrade, V. (2013a). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80127000004>.
- Arenas, F. & Andrade, V. (2013b). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79829185005>.
- Balduzzi, M. (2012). Psicología y trabajo. Una relación posible. *Espacios en Blanco-- Serie Indagaciones*, 22(2), 287-290. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1515-94852012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Bar, A. (2010). La metodología cuantitativa y su uso en América Latina. *Cinta de Moebio*, (37), 1-14. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n37/art01.pdf>.
- Barahona, J. & Sarsosa, K. (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Revista Pensamiento Psicológico*, 4(11), 183-198. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/801/80111671012.pdf>.
- Barrios, S. & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Latino-americana de Enfermagem*, 14(1), 136-141. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>.

- Becerra, D. & Guerrero, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, 17(1), 118-132. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772012000100009&script=sci_arttext.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A. & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16(3), 222-229. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005.
- Boada, J. & Ficapal-Cusi, P. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona, España: UOC. Recuperado de http://books.google.Com.co/books/about/Salud_y_trabajo_los_nuevos_y_emergentes.html?id=dBAukG-h-bsC&redir_esc=y.
- Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Norma. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=oSa54vNsC7YC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 117-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025860002>.
- Castillo, M. (2000). *Manual para la formación de investigadores: una guía para el desarrollo del espíritu científico*. Bogotá, Colombia: Magisterio. Recuperado de http://books.google.es/books/about/Manual_para_la_formacion_de_investigador.html?id=xPY-AAAACAAJ.

- Charria, V., Sarsosa, K. & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100*. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/SeguridadSocial/FONPET/NormativaFONPET/Leyes/LEY%20%20100%20%20DE%201993_0.pdf.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010*. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 de*. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365>
- Congreso de la República de Colombia. (1997). *Ley 378*. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc_ant/ley_0378_1997.htm.
- Congreso de la República de Colombia. (2002). *Ley 776*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16752>
- Correia, A. & De Oliveira, M. (2013). Organizational trust, risk and creativity. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 15(49), 545-561. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/947/94729777004.pdf>.
- Cortés, J. (2007). Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales. Madrid, España: Tebar. Recuperado de http://books.google.com.co/books/about/T%C3%A9cnicas_de_preveni%C3%B3n_de_riesgos_labo.html?id=pjoYl7cYVVUC&redir_esc=y.

- Cubillos, D. (2012). *Factores de riesgo psicosociales en una empresa transportadora de valores*. (Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia).
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451/914
- Escuela. (20011). Riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector docente. *Salud Laboral*, (4), 1-8. Recuperado de <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/2011-01c.pdf>.
- Fajardo, À., Montejo, F., Molano, G., Hernández, J. & Quintero, A. (2013). Correlación entre los factores de riesgo intralaboral y los niveles séricos de cortisol en docentes universitarios. *Ciencia y Trabajo*, 15(46) Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000100002&script=sci_arttext.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario. Recuperado de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>.
- Forastier, V. (2013). Psychosocial risks and work-related stress. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(232), 297-301. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2013000300001&script=sci_arttext.
- Garrido, J., Uribe, A. & Blanch, J. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14 (2), 27-34. Recuperado de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/files/23_7745_v14n2-art2.pdf

- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>.
- Gómez, S. & Salmerón, M. (2011). Influencia del entorno institucional en el desarrollo del emprendimiento español. Un análisis empírico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(54), 1-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29018865002>.
- Gomez-Ortiz, V. (2001). Assesment of psychosocial stressors at work psychometric properties of the JCQ in Colombian workers. *Revista Latino-americana de Psicología*, 43(2), 329-342. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80521287011>.
- González, D., Giachero, S. & Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: una aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, 6(1), 75-87. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212012000100007&script=sci_arttext.
- González, J., Fernández, M., Molina, R., Blázquez, A., Guillén, J. & Peinado, J. (2012). Psychosocial risk at work, self-perceived stress, and salivary cortisol level in a sample of emergency physicians in Granada. *Emergencias*, 24, 101-106. Recuperado de http://www.semes.org/revista/vol24_2/5_ing.pdf
- González, M. (2008). Capacitación para el cambio. *Acimed*, 17(4), 1-10. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400002.
- Guillén, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(4), 1-8. Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol22_4_06/enf08406.htm.

- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Ciencias Económicas*, 26(2), 183-195. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3210558>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez, México: McGraw-Hill. Recuperado de http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf.
- Hungría, A., Veiga, C., Peixoto, J., Gandarela, P., De Souza, S., Da Silva, L. & Palacios, M. (2008). Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características. *Revista Brasileira Saúde Ocupacional*, 33(117), 15-22. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-7572008000100003&script=sci_arttext.
- Jimenez, A. & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista UNIVERSUM*, 23(1), 116-133. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública México*, 49(2), 109-117. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v49n2/a06v49n2.pdf>.
- Leon, V. (2010). *Factores de riesgos psicosociales laborales y su relación con el estrés laboral*. Panamá: Congreso de Salud y Seguridad Laboral. Recuperado de <http://www.pancanal.com/salud2010/presentaciones/301-302/factores-de-riesgos-psicosociales-v-a-leon.pdf>
- Llorca, J. & Gil, P. (2013). Occupational risks prevention and their relationships to worker's gender. *Saúde e Sociedade*, 22(3), 39-46. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-12902013000300007&script=sci_arttext.

- López- Montesinos, M. J. (2013). Psychosocial study about the consequence of work in hospital nurses as human resource management. *Revista Latino-americana de Enfermagem (RLAE)*, 21,61-70. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/172/17220620029.pdf>.
- Luceño, L., García, J., Rubio, S. & Díaz, M. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *EduPsykhé: Revista de Psicología y Educación*, 7(2), 111-129. Recuperado de [http://www.Dialnet-PsicologiaYRiesgosLaboralesEmergentes-2800121%20\(1\).pdf](http://www.Dialnet-PsicologiaYRiesgosLaboralesEmergentes-2800121%20(1).pdf).
- Márquez, M. & Zambrano, J. (2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(11), 39-48. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400005>.
- Martínez, C. (2002). *Estadística y muestreo*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Martínez, J. & Bestratén, M. (s.f.). *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/856w.pdf>.
- Martínez, S. & Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(4), 338-344. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418845012>.
- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de la Protección Social. (1994). *Decreto 1295*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DeberesyDerechosdelasARPs.aspx>.

- Ministerio de la Protección Social. (1994). *Decreto 1832*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.iss.gov.co/portal/LEGISLACIONVPRL/dec%201832%20de%20194.pdf>.
- Ministerio de la Protección Social. (2009). *Decreto 2566*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=36783>.
- Ministerio de la Protección Social. (1984). *Decreto 614*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=41014>.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2006). *Factores ergonómicos y psicosociales*. Madrid, España: Autor. Recuperado de http://www.empleo.gob.es/itss/web/atención_al_ciudadano/normativa_y_documentacion/Documentacion_Riesgos_Laborales/007/001/columna1/7.1_GUIA_DE_ACTUACION_Factores_Psicosociales.pdf.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002.
- Moreno, B. & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Ministerio-instituto-universidad. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Negrete, P. (1997). El positivismo lógico y los procesos educativos. *Educere*, 1, 21-28. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3647503>.

- Neisa, C. & Colorado, P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 10(2), 33-44. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero2/articulo_3.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (s.f.a). *Trabajo decente*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (s.f.b). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/globaltopics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (s.f.). *Factores de riesgo*. Recuperado de http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2009/health_risks_report_20091027/es/.
- Osca, A., González, G., Bardera, P. & Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1022>.
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: qué son y cómo se evalúan. *CES Salud Pública*, 2(1), 74-99. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1450/892
- Papaioannou, I. & Billias, D. (2012). Psychosocial risk at work. *Magazine Working and Living Environmental Protection*, 9(1), 53-59. Recuperado de <http://facta.junis.ni.ac.rs/walep/walep201201/walep201201-06.pdf>.
- Parra, N. & Pulido, N. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá. *Revista de Psicología. Universidad de Antioquia*, 5(1), 59-73. Recuperado de

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/viewFile/18048/15521>.

Pasek de Pinto, E. & Matos de Rojas, Y. (2006). Cinco paradigmas para abordar lo real. *Telos*, 8(1), 106-121. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318655008>.

Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Universitat de València. Recuperado de http://books.google.com.co/books/about/Estr%C3%A9s_laboral_y_riesgos_psicosociales.html?id=ZaxWeJSYZE8C&redir_esc=y.

Pere, N. (2009). *Costes para la dirección de empresas*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de http://books.google.es/books/about/Costes_para_la_direcci%C3%B3n_de_empresas.html?hl=es&id=WOPNOBAzhKMC.

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los contextos colombianos. *CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1449/913

Raffo, E., Ràez, L. & Cachay, O. (2013) riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(2), 79-99. Recuperado de http://sisbib.Unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v16_n1/pdf/a08v16n1.pdf.

Rentería, E. (2009). De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En M.C. Aguilar y E. Rentería (Eds.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá: Universidad Santo Tomás-Universidad del Valle. 25-51.

Rentería, J., Ospina, E., Tenjo, A. & Uribe, A. (2009). Identificación de los factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*,

- 5(1), 161-175. Recuperado de http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_9/vol.5no.1/articulo_12.pdf.
- Rodríguez, A. (2009), Influencia del entorno en el desarrollo del direccionamiento estratégico. *Cuadernos de Administración*, (42), 63-80. Recuperado de <http://bibliotecadigital.Univalle.edu.co/bitstream/10893/2193/1/influencia%20del%20entorno%20en%20el%20%20desarrollo%204.pdf>.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Recuperado de http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai_revista564:65&oai_iden=oai_revista564
- Rodríguez, P. (2010). El positivismo y el racionalismo no han muerto. *Educere*, 14(48), 63-71. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32231/1/articulo6.pdf>.
- Sánchez, M. (2004). *Manual de trabajo social*. Distrito Federal, México: Plazas y Valdés. Recuperado de http://books.google.com.co/books/about/Manual_de_trabajo_social.Html?id=RYbuGh9wZyWC&redir_esc=y.
- Sánchez, O. (2010). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (17), 1-9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44812828002>.
- Sandín, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33730109>.

- Seguel, F., Valenzuela, S. & Sanhueza, O. (2012). Corriente epistemológica positivista y su influencia en la generación del conocimiento en enfermería. *Aquichan*, 12(2), 160-168. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/741/74124103007.pdf>.
- Sierra, Y., Rodríguez, J. & Guecha, J. (2009). Diseño de un programa de prevención de factores de riesgo psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario. En Aguilar, M. C. y Rentería, E. (Eds.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás-Universidad del Valle. 477-507.
- Simões, L. & Santos, M. (2013). Fatores psicossociais de risco no trabalho: lições aprendidas e novos caminhos. *International Journal on Working Condition*, 5(1), 39-58. Recuperado de http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf.
- Simón, H., Ramos, R., Sanroma, E. (2008). *Evolución de las diferencias salariales por razón de género*. Madrid, España. Recuperado de http://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/iEmpleo/Igualdad_salarial/Brecha_salarial_III.pdf
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, (22), 121-157. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732010000100006&script=sci_arttext.
- Soares da Costa, W. (2005). Reseña de "O que é positivismo" de João Ribeiro Junior. *Nómadas*, (12), 1-3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.Oa?id=18101228>.
- Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/11033>.

Yáñez, J. (2004). Legislación laboral y organización productiva. Jornada de trabajo y descanso dominical en Chile: 1901-1925. *Revista de estudios histórico-jurídicos*, (26), 529-549. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-54552004002600017.