

## Propuesta para Mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial en una Empresa de Energía.

Proposal for Mitigating Psychosocial Risk Factors in an Energy Company.

Proposition pour Atténuer les Facteurs de Risque Psychosociaux dans une Entreprise Énergétique.

Proposta de Mitigação dos Factores de Risco Psicossocial numa Empresa de Energia.

Para citar este artículo:  
Ledesma- Tarazona, M. E.,  
Daza- Contreras, Y. A. &  
Gómez- Cano, C. A. (2020).  
"Propuesta para Mitigar los  
Factores de Riesgo  
Psicosocial en una Empresa  
de Energía". In *Vestigium Ire*.  
Vol. 14-1, pp.123-138.

**María Elizabeth Ledesma Tarazona<sup>1</sup> Yenny Andrea Daza Contreras<sup>2</sup>  
Carlos Alberto Gómez Cano<sup>3</sup>**

*Fecha de recepción: 2 de diciembre de 2019  
Fecha de aprobación: 7 de julio de 2020*

### Resumen

La detección de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, constituye un valioso estandarte para combatir el estrés y las enfermedades derivadas de él que interfieren en la salud y desempeño de los colaboradores. En tal sentido, la presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial

extralaboral e intralaboral en los dominios de liderazgo, relaciones sociales y demandas de trabajo. El estudio desarrollado fue de tipo mixto, el componente cuantitativo estuvo representado en la aplicación de 85 encuestas, y el cualitativo en la aplicación de 6 encuestas a profundidad, así como la selección a conveniencia de la literatura. Los resultados prueban que existe mayor riesgo de estrés, porque se evidenciaron

<sup>1</sup> Psicóloga, Especialista en Neuropsicología Infantil de la Universidad Javeriana Cali y en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de la Amazonia. Enlace de víctimas de la Secretaría de Salud Departamental del Amazonas y Psicóloga de la Fundación Clínica Leticia. Correo electrónico: eliza.ledesma@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2169-2352> . Leticia, Amazonas – Colombia.

<sup>2</sup> Contadora Pública, Especialista en Gerencia del Talento Humano. Gerente Administrativa y Financiera en ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. ESP. Correo electrónico: yeandaco@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1496-8421> Leticia, Amazonas – Colombia

<sup>3</sup> Contador Público, Administrador Público. Especialista en Pedagogía y en Gestión Pública. Magister en Ciencias de la Educación. Docente-Investigador de la Universidad de la Amazonia. Correo electrónico: car.gomez@udla.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0425-7201> Leticia, Amazonas – Colombia

dificultades en la evaluación de los estilos de liderazgo, se presentaron conflictos en la convivencia y por último la aparición del estrés laboral afectó la salud de los trabajadores. En las conclusiones, se recomienda la aplicación de estrategias y mitigar los riesgos psicosociales identificados.

**Palabras Clave:** Riesgo psicosocial, estrés, extralaboral, intralaboral, propuesta.

### Abstract

The detection of psychosocial risk factors in the organizations constitutes a valuable standard to fight stress and the diseases derived from it that interfere in the health and performance of the collaborators. In this sense, the present research had as objective to propose strategies to mitigate the extra- and intralaboral psychosocial risk factors in the domains of leadership, social relations and work demands. The developed study was of mixed type, the quantitative component was represented in the application of 85 surveys, and the qualitative in the application of 6 in-depth surveys, as well as the selection to convenience of the literature. The results prove that there is a greater risk of stress, because there were difficulties in the evaluation of leadership styles, conflicts in coexistence and finally the appearance of labor stress affected the health of the workers. In the conclusions, it is recommended to apply strategies and mitigate the identified psychosocial risks.

**Key words:** Psychosocial risk, stress, extralaboral, intralaboral, proposal.

### Résumé

La détection des facteurs de risque psychosociaux dans les organisations

constitue une norme précieuse pour lutter contre le stress et les maladies qui en découlent et qui interfèrent avec la santé et les performances des employés. En ce sens, la présente recherche avait pour objectif de proposer des stratégies pour atténuer les facteurs de risque psychosociaux extralaboraux et intralaboraux dans les domaines du leadership, des relations sociales et des exigences du travail. L'étude développée a été de type mixte, la composante quantitative a été représentée dans l'application de 85 enquêtes, et la composante qualitative dans l'application de 6 enquêtes approfondies, ainsi que la sélection à la convenance de la littérature. Les résultats prouvent qu'il y a un plus grand risque de stress, car des difficultés ont été mises en évidence dans l'évaluation des styles de leadership, des conflits sont apparus dans la coexistence et enfin l'apparition du stress au travail a affecté la santé des travailleurs. Dans les conclusions, l'application de stratégies et l'atténuation des risques psychosociaux identifiés sont recommandées.

**Mots clés :** risque psychosocial, stress, extra-occupation, intra-occupation, proposition.

### Resumo

A detecção de factores de risco psicossociais nas organizações constitui um padrão valioso para combater o stress e as doenças derivadas do mesmo que interferem com a saúde e o desempenho dos empregados. Neste sentido, a presente investigação tinha o objectivo de propor estratégias para mitigar os factores de risco psicossociais extralaborais e intralaborais nos domínios da liderança, das relações sociais e das exigências do trabalho. O estudo desenvolvido foi de tipo misto, a



componente quantitativa foi representada na aplicação de 85 inquéritos, e a componente qualitativa na aplicação de 6 inquéritos aprofundados, bem como a selecção por conveniência da literatura. Os resultados provam que existe um maior risco de stress, porque foram evidenciadas dificuldades na avaliação dos estilos de liderança, conflitos ocorreram na coexistência e, finalmente, o aparecimento de stress laboral afectou a saúde dos trabalhadores. Nas conclusões, recomenda-se a aplicação de estratégias e a atenuação dos riscos psicossociais identificados.

**Palavras-chave:** risco psicossocial, stress, extra-ocupacional, intra-ocupacional, proposta.

## Introducción

En el transcurso de los años, las empresas han afrontado el gran desafío de cuidar su más valioso “recurso”, su talento humano, lo cual ha hecho que se profundice en los diversos factores que pueden impactar negativamente en la estabilidad de las personas, entre ellos los riesgos psicossociales, que, según Santos, Quiza, Villalobos y Hernández (2017):

Los factores de riesgo psicossociales se definen como el resultado de las deficiencias en el diseño, concepción, organización, gestión en el trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que generan impactos psicológicos, físicos y sociales negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (p.2-3).

En este orden de ideas, el estudio sobre los factores de riesgo psicossocial es un tema

que ha generado gran impacto a nivel mundial, porque se ha trabajado constantemente en las organizaciones para mejorar las condiciones de los trabajadores y así evitar los riesgos relacionados con la salud mental, emocional y física. Sobre el particular, Díaz (2011) afirma:

El comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), definen los factores psicossociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, a través de percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (P.81).

Por consiguiente, uno de los factores de riesgo psicossocial que afecta en gran medida la salud de los trabajadores, es el estrés, considerado como uno de los principales detonantes de un sin número de enfermedades físicas y mentales. Según Moreno y Báez (2010):

La Comisión Europea define el estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (P.22).

Por lo tanto, es preciso mencionar que el estrés laboral causa agotamiento y mayor posibilidad de adquirir enfermedades de todo tipo, generando bajo rendimiento laboral y afectación en la calidad de vida y por ello es importante intervenir mediante estrategias que conlleven a la disminución de los riesgos psicosociales de los colaboradores.

Ahora bien, el gobierno colombiano ha venido implementando normatividad en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, debido a su alta proliferación en la población trabajadora y su gran incidencia en la salud y productividad y la necesidad de que las empresas actúen frente a esta problemática y establezcan programas de intervención, que permitan disminuir y prevenir dichos riesgos. Así, la Resolución 2646 de 2008 se convierte en una de las principales fuentes jurídicas y normativas, de obligatorio cumplimiento e implementación por parte de todas las empresas del país para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a dichos factores en pro de la salud mental de los trabajadores y la reducción del estrés ocupacional; así mismo, basada en estudios y encuestas nacionales de condiciones de salud en el sistema general de riesgos laborales, donde se identificó que 2 de cada 3 trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales en su jornada laboral, así como la sensación de alto nivel de estrés entre el 20 % y 33 % de la población.

Con referencia a lo anterior, recientemente se expidió una nueva Resolución 2404 de 2019, mediante la cual se ratifica la necesidad de que las organizaciones profundicen en el tema y se tengan en cuenta las sanciones a las cuales se pueden ver expuestas en casos de incumplimientos

y no aplicación de dicha norma.

Por otro lado, el departamento del Amazonas no es ajeno a esta problemática, pues tomando como referencia la investigación de Mesa (2016) se evidencian varios sucesos como: "falta de afiliación al sistema de riesgos laborales y la contratación por producción o por destajo.... Se reportó un alto número de accidentes en la zona del Amazonas en donde predominan los eventos relacionados con heridas y golpes" (p. 76).

Así, es evidente que la ausencia del cumplimiento de las normas en materia laboral, trae graves afectaciones a los trabajadores a nivel psicológico, emocional, físico, familiar y social, que se ven desprotegidos con contratos por prestación de 3 a 9 meses, lo cual genera preocupación y estrés en el trabajador, desencadenando una serie de consecuencias desfavorables que pueden incidir en su rendimiento laboral y en las relaciones sociales. Igualmente, al no contar con una afiliación a los sistemas de riesgos laborales y de seguridad social, el trabajador y su familia quedan desprotegidos y expuestos a eventuales accidentes.

Para el caso específico de la presente investigación, en el informe de riesgo psicosocial del año 2015 de la empresa intervenida, se encontró que:

Condiciones intralaborales que puntaron en riesgo alto en las relaciones sociales, retroalimentación de desempeño y claridad del rol, capacitación, demandas ambientales y de esfuerzo físico y se encontró dificultades en las demandas cuantitativas, demanda de carga



mental, influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. (p.7)

Mientras que, en el segundo informe de riesgo psicosocial, en los resultados arrojados se identificaron factores de riesgos psicosocial extralaboral e intralaboral en los dominios de liderazgo, relaciones sociales y demandas de trabajo, que están afectando gravemente la empresa, lo que indica:

El 60% de la población percibe síntomas de estrés en un nivel moderado, alto y muy alto, que muestra efectos perjudiciales en la salud y en el desempeño laboral. Los síntomas con más frecuencia son: dolores de cuello, espalda o tensión muscular, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, sentimiento de sobrecarga de trabajo y cansancio, tedio o desgano.

Por lo anterior, el presente ejercicio de investigación tuvo como objetivo principal proponer un plan de acción para mitigar los factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral en los dominios de liderazgo, relaciones sociales y demandas de trabajo en la empresa intervenida; para tal efecto, este proyecto contó con la participación de 85 colaboradores de las diferentes Gerencias: general, administración, comercialización, distribución, generación y procesos especiales.

## Metodología

La investigación se desarrolló bajo un

enfoque mixto, porque utilizó herramientas de corte cualitativo y corte cuantitativo (Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). El componente cualitativo estuvo representado en 85 encuestas aplicadas a funcionarios de la empresa, de todos los niveles administrativos, este componente se representó en las entrevistas a profundidad y la revisión de literatura a conveniencia, para lo cual se privilegiaron tesis y artículos científicos. El paradigma que orientó la investigación fue el crítico social, pues existió especial interés en aportar a la transformación de la realidad de la organización, a través de los hallazgos de la investigación (Sánchez, Gómez, Coronado & Valenzuela, 2017).

En cuanto al proceso metodológico, se tomó el protocolo sugerido por Gómez, Sánchez & Torres, 2016), el cual plantea las siguientes etapas básicas:

*Revisión documental:* Se realizó revisión documental por conveniencia en artículos científicos, informes institucionales, actuaciones legislativas y tesis en motores de búsqueda como google académico, con el fin de contar con un panorama generalizado del objeto de estudio.

*Recolección de información:* Se aplicaron 6 entrevistas a los jefes de área y 85 encuestas de preguntas cerradas que se construyeron a través de la revisión documental a los colaboradores con vínculo laboral por contrato a término fijo e indefinido, que laboran en las diferentes dependencias la empresa.



*Sistematización de la información:* Se consolidaron los resultados mediante excel y word y se obtuvo una propuesta para mitigar los factores de riesgo psicosocial extralaboral, intralaboral en los dominios de liderazgo, relaciones sociales y demandas en el trabajo.

*Análisis de los resultados:* Se realizó un análisis de los hallazgos encontrados, lo que permitió dar respuesta a cada objetivo. En esta fase se discutieron los resultados teniendo en cuenta la revisión documental.

El 60 % de la población de empresa puntuó en riesgo alto y muy alto de estrés para este dominio, se observó en los informes que el 41 % requiere intervención inmediata y el 19 % está en riesgo medio. Esto significa que el liderazgo alude a un tipo particular de relación social, que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo, indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión (Jaramillo, 2013).

Se encontró en el informe de riesgo psicosocial realizado por la empresa en el 2018 que: El dominio está compuesto por las siguientes dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relaciones sociales con los colaboradores.

## Resultados y Discusión

La investigación se enfocó en los dominios intralaborales y extralaborales identificados en la batería de riesgo psicosocial aplicada por la empresa con un alto nivel de estrés en cada área de la misma, cuyos resultados y estrategias se presentan a continuación:

### 1. Estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el dominio de liderazgo y las relaciones sociales.



Tabla 1 Dominios de liderazgo y relaciones sociales

GERENCIA	Nivel alto de estrés (%)	Nivel medio de estrés (%)	TOTAL DOS NIVELES
Comercial	45%	35%	80%
General	43%	19%	62%
Procesos especiales	22%	35%	57%
Generación	35%	22%	57%
Distribución	56%	0%	56%
Administración	36%	14%	50%

Fuente: Informe de la Empresa y Encuestas. Elaboración propia.

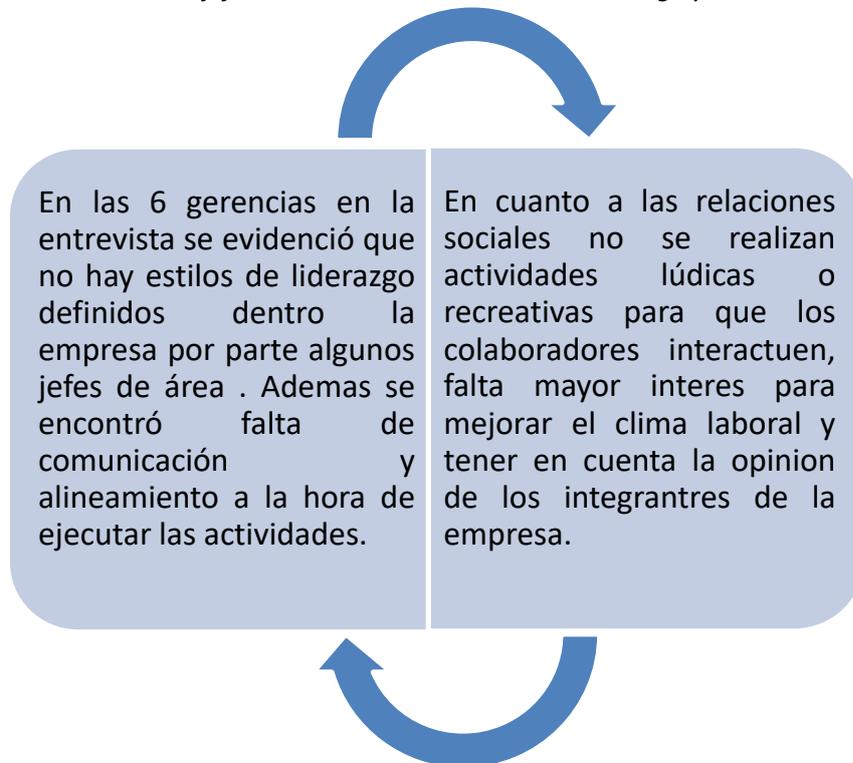
Como se observa en la *Tabla 1*, la Gerencia Comercial con el 80 % de su personal se encuentra en altos niveles de estrés, seguida por la Gerencia General con un 62 % de sus integrantes y en último lugar la Gerencia Administrativa. En cuanto a las dimensiones, existe un gran riesgo en retroalimentación del desempeño, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y relaciones con los colaboradores llevándose el primer lugar negativo, la Gerencia de Distribución, seguida por la Gerencia General. En contraste a estos resultados, la Gerencia Administrativa puntea positivamente en relaciones con los colaboradores y relaciones sociales, mientras que en retroalimentación del desempeño puntuó negativamente.

Sobre el particular, Santos, Quizá, Villalobos y Hernández (2017) señalan: El estrés engloba elementos estructurales y organizacionales que

generan efectos psicológicos, físicos y sociales adversos para la salud, lo que implica un desequilibrio entre las exigencias del entorno y la capacidad de control sobre las situaciones que se presentan, es por eso que se debe realizar una intervención inmediata.

En general, a pesar de que el personal expresó que en sus áreas se promueve el diálogo y el jefe los hace partícipes de las decisiones, con excepción del área comercial, donde el 38% manifestó que el grupo no es tenido en cuenta y las decisiones las toma netamente la jefe de área y que en las entrevistas, los jefes de área indican que efectúan reuniones periódicas y procuran mantener un ambiente de diálogo, las cifras de la batería de riesgo dan cuenta de que existen inconvenientes en las situaciones expuestas, por tanto se debe cambiar la metodología o implementar otras estrategias.

Figura 1 Entrevista a los jefes de área en los dominios de liderazgo y relaciones sociales



Fuente: Entrevistas. Elaboración propia.



Por lo anterior, la sugerencia para la empresa es la de aplicar estrategias que permitan mitigar los factores de riesgo psicosocial en el dominio de liderazgo y relaciones sociales de acuerdo a la referencia de Budez y Bula (2017):

- ✓ Diseñar un sistema de vigilancia epidemiológica, en el cual se identifiquen aquellos factores predominantes y determinantes que influyen en los integrantes de la población y su interrelación con superiores y pares, específicamente en el dominio de liderazgo y relaciones sociales.

Por otro lado, tomando lo mencionado por Fernández, Low y Talero (2017), la empresa debería:

- ✓ Establecer reuniones periódicas por área, fluidas y oportunas, en las cuales se incentive la participación de todos los integrantes del equipo, con el ánimo de que todos se involucren en la toma de decisiones, resalten los aspectos positivos de su grupo y evidencien aquellos que requieren oportunidades de mejora.
- ✓ Promover talleres y brindar charlas por profesionales especializados, con el fin de construir la cohesión de los equipos de trabajo, la comunicación y en general las relaciones sociales entre integrantes de los equipos y áreas.

Siguiendo a Estepa y Romero (2016):

Se debe procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo y fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores (p.80).

Por tal motivo, es importante que la empresa tenga en cuenta las siguientes estrategias:

- ✓ Capacitar a los jefes de área en los diferentes estilos de liderazgo, toma de decisiones y participación democrática.
- ✓ Establecer espacios lúdicos y recreativos para fomentar canales de comunicación entre los jefes de área y colaboradores.
- ✓ Revisar la metodología utilizada por el líder del proceso, para lograr la cohesión de su equipo y reestructuración de la misma, con el apoyo de un profesional en psicología y el equipo de recursos humanos de la empresa.
- ✓ Crear un programa de capacitaciones en dos direcciones, la primera congregando temas laborales de acuerdo a las funciones de cada área y la otra en humanización, buen trato, comunicación asertiva y relaciones sociales.

## **2. Estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el dominio de demandas de trabajo**

Para el dominio de demandas en el trabajo López, López y Numa, (2018) indican: “son las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (p.27).

Con base en los resultados encontrados, el 70% de la población de la empresa percibe este dominio negativamente, el 47 % está en nivel alto y el 23 % en riesgo medio. Por ende, es posible que se presenten síntomas de estrés asociadas a las dimensiones que se trabajaron allí, a saber: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad



del cargo, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo.

*Tabla 2 Dominios demandas del trabajo*

<b>GERENCIA</b>	<b>Nivel alto de estrés (%)</b>	<b>Nivel medio de estrés (%)</b>	<b>TOTAL DOS NIVELES</b>
Distribución	67%	17%	84%
Generación	35%	43%	78%
Procesos especiales	52%	17%	69%
Comercial	45%	20%	65%
General	35%	43%	62%
Administración	21%	21%	42%

Fuente: Informe de la Empresa y Encuestas. Elaboración propia.

Para este dominio, el área que presenta mayor riesgo asociado a estrés es distribución con un 84% de su personal en riesgo alto-medio seguido por generación, procesos, comercial, gerencia general y en último lugar administración. A su vez, aunando en los datos de las dimensiones, se tiene que para distribución 7 de las 8 variables estudiadas puntuaron negativamente en demandas ambientales y de esfuerzo físico el 56 % y la misma proporción en influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; para el área de procesos especiales, 6 de las 8 objeto de estudio puntuaron negativamente en nivel alto, con mayor valor influencia del trabajo sobre el entorno laboral en un 70 % y exigencias y responsabilidades del cargo un 60% y el área con menor punteo negativo es administración, donde incluso 4 dimensiones arrojaron resultados positivos, es decir con ausencia de riesgo asociado a estrés.

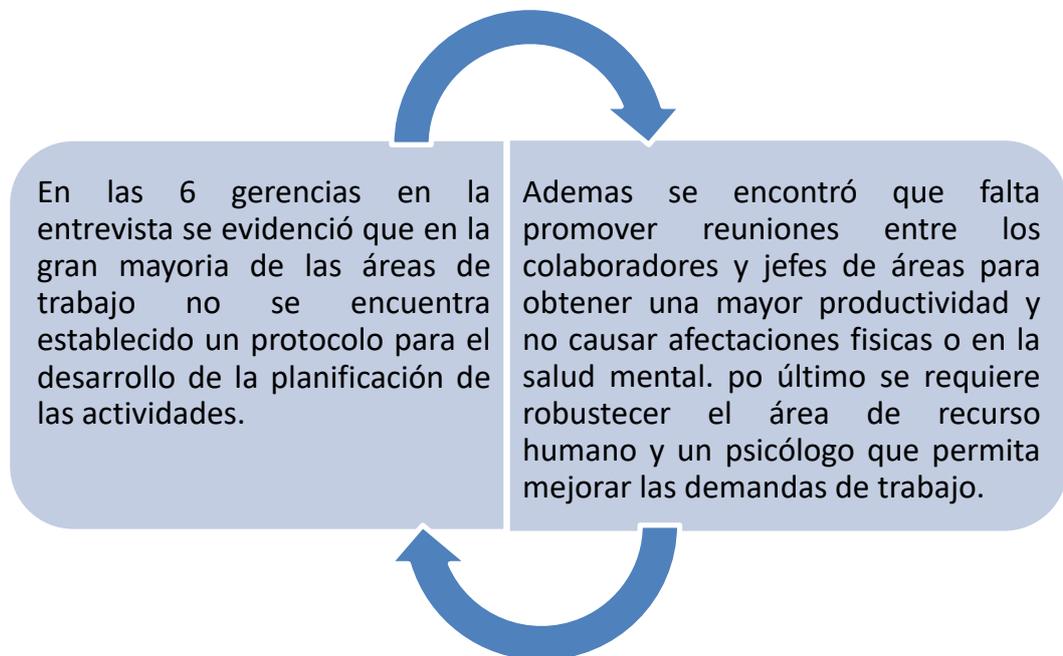
Uno de los aspectos primordiales para ejercer un buen y correcto control sobre las actividades del personal, consiste en la programación de las actividades, elaboración de cronogramas y como tal planificación de las labores a ejecutar. En la empresa se evidencia que las áreas operativas optan por efectuar

cronogramas donde consignan la mayoría de sus actividades semanales o mensuales y así evaluar el desarrollo de las mismas, por otro lado, tanto el área administrativa como las mismas operativas en sus tareas diferentes a operatividad, no lo hacen dado que según explican los jefes, las actividades de este tipo son rutinarias y muchas de ellas con fecha límites preestablecidas, otras tantas, dependen del desarrollo del trabajo día a día y de cada área; sin embargo existen métodos de medición de este tipo de labores, de seguimiento y verificación de productividad que la empresa podría aplicar.

Según Barrios, Moya y Suescún (2016) proponen: Es importante establecer programas de formación y capacitación a los colaboradores para planificar sus actividades y lograr que sean más productivos disfrutando de su jornada laboral, con el fin de obtener mejores resultados. Por lo anterior, es de gran importancia llevar a cabo una planificación de las actividades en el trabajo, lo que permitirá mayor organización y productividad a la hora de generar resultados positivos para la empresa sin dejar a un lado el bienestar de los colaboradores.



Figura 2 Entrevista a los jefes de área en el dominio demandas de trabajo



Fuente: Entrevistas. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en los resultados de este dominio y apoyados en teoría de los autores Barrios, Moya y Suescún (2016), la empresa podría:

- ✓ Crear un plan de pausas activas de obligatorio cumplimiento, en horarios definidos, con ejercicios de estiramiento osteomuscular o su equivalente, dependiendo los tipos de cargo y/o área, un espacio recreativo para estimular la integración y participación de todos los que conforman las áreas, aclarando que dicha actividad no exceda de 15 minutos por jornada, a fin de garantizar las labores en la empresa y su correspondiente productividad.

Tabla y Patiño (2016):

- ✓ Establecer mesas de trabajo periódicas por áreas, donde el personal pueda manifestar abiertamente los aspectos que les causa fatiga, molestia, preocupación, carga mental, emociones negativas y en general cualquier otra afectación, para promover el bienestar y la productividad.
- ✓ Crear un plan de incentivos emocionales, determinado por los resultados de cada colaborador, de tal modo que sea una motivación para aumentar su rendimiento y productividad.

Adicionalmente, es fundamental estudiar la viabilidad de la contratación de un profesional en psicología para:

Mientras que con base en los estudios de



- ✓ Brindar consultoría individual y grupal para identificar síntomas de estrés, ansiedad y depresión para evitar factores de riesgo en la salud mental de los colaboradores.

Por último, adhiriéndose a la teoría de Estepa y Romero (2016):

- ✓ Realizar campañas de promoción y prevención de recreación y deporte y fomentar actividad de participación e integración.

### 3. Estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial extralaboral

Este último dominio estudiado en la empresa, cobija las siguientes dimensiones: Uso del tiempo libre, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y entorno, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y situación económica del grupo familiar.

Se determinó que el 25% de los integrantes de la empresa, se encuentran en riesgo alto y el 28% en riesgo medio; así mismo en las dimensiones, el 39% presenta asociación negativa a estrés en la influencia del entorno extralaboral en el trabajo y el 35% en características de la vivienda y su entorno, igualmente en riesgo medio se ubica el 41% respecto a relaciones familiares; efectivamente en muchos de los casos, una persona no puede separar lo personal de sus actividades laborales. Los autores Romero, Beleño, Ucros, Echeverría y Lasprilla (2016) expresan: Desde lo connotado como aspectos extralaborales, el trabajador no puede verse como un ser “fragmentado” ya que sobre él influyen diferentes condiciones determinadas por su historia personal y laboral, las actividades desarrolladas en el tiempo libre (extralaboral) y su interacción social

especialmente en el ámbito familiar (Guerrero, 2003).

Esto significa que dependiendo del grado de madurez y personalidad de cada quien, esos factores exógenos pueden influenciar en su trabajo y ser un potencializador o generador de estrés que a la postre conlleve a bajo rendimiento, desconcentración, desatención, incidentes o accidentes, en todo caso poniendo en riesgo incluso la propia vida del trabajador, especialmente en cargos donde confluyen otros tantos factores de peligro.

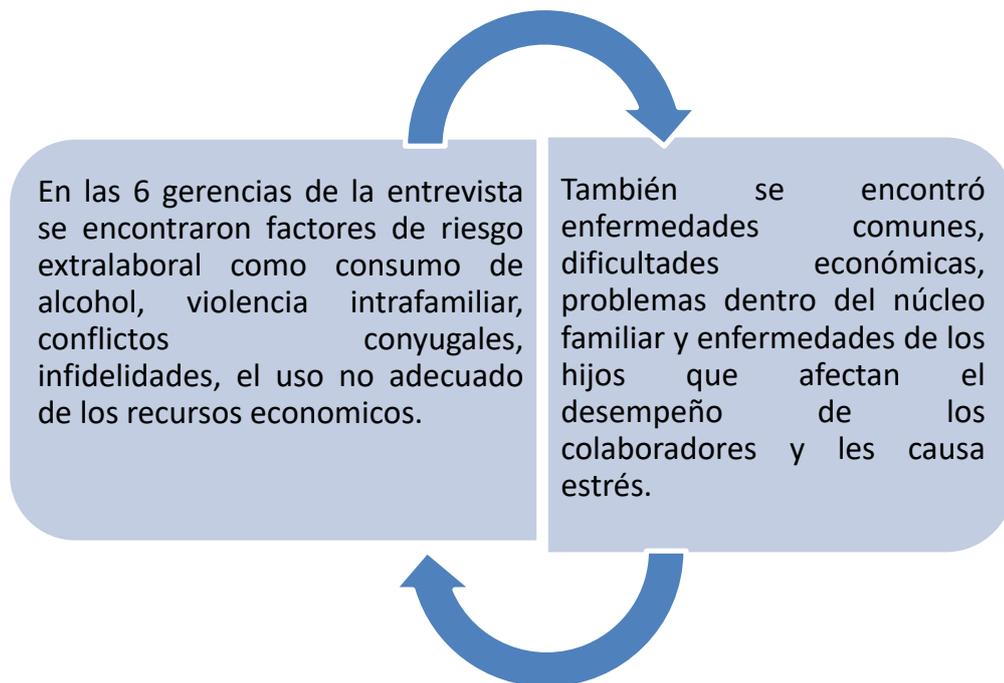
Para Romero, Beleño, Ucros, Echeverría y Lasprilla (2016) explican: En cuanto a los factores de riesgo extralaborales, las preocupaciones familiares de cuidado y atención de la familia representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo. Esto quiere decir que la familia juega un papel fundamental en el rendimiento de los colaboradores, es por eso que la empresa debe garantizar el bienestar de sus colaboradores, haciendo participe a la familia en programas de recreación e incentivos.

Para el caso de empresa, el 50 % del personal ejerce funciones operativas donde se llevan a cabo actividades de alto riesgo por el objeto social de la empresa. Por otro lado, los jefes de las áreas operativas coinciden en afirmar que los problemas que han podido evidenciar en su personal involucran temas familiares, de violencia, de relaciones conflictivas con parejas, padres, hijos, alcoholismo e incluso consumo de sustancias psicoactivas, estos dos últimos flagelos inciden negativamente en la economía de cualquier hogar y respaldan la cifra encontrada en el informe de riesgo psicosocial del 2018, con marcación negativa asociada a estrés del 35% de la población en características de la vivienda y su entorno, así como la caracterización de la población en las encuestas aplicadas en esta investigación, donde el 34 % del personal vive en arriendo y el 38 % con familia, el 40 %

teniendo a cargo de 3 a 4 personas y el 14 % más de 5 personas, infiriendo que las condiciones económicas están afectando negativamente en una buena proporción a los colaboradores, en su calidad de vida y por ende en su productividad.

Resumiendo, las entrevistas efectuadas a los jefes de área respecto a la problemática que evidencian en sus colaboradores, a continuación, se presentan las más significativas:

Figura 3 Entrevista a los jefes de área en el dominio de riesgo extralaboral



Fuente: Entrevistas. Elaboración propia.



Frente a este dominio, compilando las experiencias relatadas en las entrevistas y tomando diferentes estudios para mitigar los factores de riesgo extralaboral, se formulan las siguientes estrategias para Empresa teniendo en cuenta lo que manifiestan los autores Estepa y Romero (2016):

- ✓ Vincular a la familia en actividades de bienestar social en la organización, de tal manera que ésta pueda conocer el entorno de trabajo del trabajador.

- ✓ Brindar atención y acompañamiento especializado al colaborador y núcleo familiar, cuando se evidencie la presencia de una consecuencia del factor de riesgo psicosocial extra laboral en la empresa.

De la misma forma, basados en el informe diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales que se encuentran presentes en los servidores públicos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2016), la sugerencia para la empresa es:

- ✓ Conformar una red de apoyo para los funcionarios a quienes se les presenten problemas familiares.
- ✓ Realizar un taller semestral apoyado por un profesional en psicología, donde se traten los posibles conflictos familiares y su confrontación y resolución.

Con lo indicado por Guevara, Pérez y Toro (2018) sería favorable para Empresa:

- ✓ Desarrollar capacitaciones de estilo de vida saludable, para ponerlas en práctica y generar beneficios que impacten al trabajador, familia, calidad de vida, obteniendo así un buen rendimiento laboral.
- ✓ Realizar visitas domiciliarias, con el objetivo de conocer el estilo de vida de los trabajadores, para así en los casos necesarios brindar herramientas y desarrollar programas de bienestar y responsabilidad social, que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa.
- ✓ Contratar profesionales que brinden talleres de superación personal a los integrantes de la empresa, en búsqueda de elevar la calidad de vida, entendiendo que esto se logra trabajando desde el interior de cada quien, para así transmitirlo a su familia y por ende a su entorno laboral.

## Conclusiones

Con la ejecución de este estudio, se logró identificar que los colaboradores de las diferentes áreas de empresa se encuentran expuestos a un alto nivel de riesgo de estrés en los dominios dados a conocer mediante la aplicación de las encuestas y entrevistas referentes al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas de trabajo y factores extralaborales; donde en el primer dominio, se evidenció dificultades en la evaluación de estilos de liderazgo, la importancia del trabajo

en equipo y la comunicación asertiva en todos los niveles y su incidencia en la convivencia laboral y personal, al igual que el manejo de las relaciones sociales entre los colaboradores del área, los eventuales conflictos que surgen asociados a factores internos y externos y en el manejo de las emociones de los integrantes de la misma.

En lo referente al dominio demandas de trabajo, que abarca la existencia o no de una correcta planificación de las labores a ejecutar, el tiempo destinado y ejecutado para ello, se encontró afectación psicológica y física en los trabajadores, ya que al momento de presentarse estrés, cansancio y bajo rendimiento laboral, no existen en la empresa espacios de recreación o programas de pausas activas que les permitan a los trabajadores recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo. Por lo anterior, es de gran importancia implementar programas de pausas activas y generar espacios diferentes al laboral, en búsqueda de cohesión, empatía y generación de confianza entre quienes conforman un área y la empresa en general, logrando así mejorar los resultados encontrados en la investigación, ambiente laboral y en la imagen a proyectar a los clientes y usuarios externos.

Así mismo, se indagó sobre condiciones de tipo extralaboral, donde se evidenció la gran incidencia que presentan las relaciones familiares, conflictos, emociones y el *modus vivendi* en los colaboradores, causando desconcentración, incidentes o accidentes, exponiendo la propia vida del trabajador, especialmente en cargos donde confluyen factores de peligro, generando así poca productividad, falta de motivación y bajo rendimiento laboral.

## Recomendaciones

Basados en los resultados de este proyecto, se recomienda a la empresa la aplicación de

varias estrategias para mitigar los riesgos psicosociales que en mayor medida puntean y se identificaron como causantes del alto nivel de estrés que presenta la población trabajadora; se enfatiza sobre la necesidad de implementar un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, que asociada a las recomendaciones presentadas, disminuya en gran medida este peligroso y silencioso flagelo del estrés, que deriva en graves enfermedades e impacta a nivel organizacional y personal.

La conformación de una gerencia de talento humano, donde se logre tratar al personal de empresa como un apreciable activo que requiere pronta atención y cuyo desarrollo aporte a la empresa valor agregado, donde se perfeccione la cultura laboral, los estilos de liderazgo, trabajo en equipo, los espacios de trabajo, resolución de conflictos y el clima organizacional logrando incrementar la competitividad, productividad, rendimiento laboral y cumplimiento de los objetivos empresariales.

## Referencias

Acuña, L. y Huertas, K. (2018). *Factores de riesgo psicosociales Intralaboral Extralaboral e individual en los trabajadores del laboratorio clínico Marly Daniel Gamboa Cia y Ltda* (Tesis de especialización). Corporación universitaria minuto de Dios, Bogotá, Colombia.

Báez, J. y Herrera, J. *Diseño y ejecución de un programa de terapia ocupacional enfocado al bienestar ocupacional para promover estilos de vida saludables y mitigar riesgos psicosociales en los funcionarios de la alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación.* (Trabajo de grado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Barrios,C., Moya, A. y Suescún, D. (2016). *Relación entre riesgo psicosocial intralaboral, estrés y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud mental.*(Proyecto de Grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en Investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012* (Tesis Posgrado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

Budez, L. y Bula, V.(2017). *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de Barranquilla.* (Tesis Posgrado). Universidad Libre, Barranquilla.

Castillo, A. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de Producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: recompensa.* (Tesis Posgrado). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública.* 2(1): 80-84.

Energía para el Amazonas S.A. ESP. ENAM. (2015). *Resultados evaluación de factores de riesgo psicosocial.*

Energía para el Amazonas S.A. ESP. ENAM. (2018). *Informe de riesgo Psicosocial.*

Estepa, A. y Romero, R. (2016). *Diseño de estrategias para la intervención de los factores de riesgo psicosocial que afectan a las mujeres que trabajan como guardas de seguridad en la empresa UT Américas*



- Santafereña en el campo Cupiagua de Ecopetrol en el Municipio de Aguazul Casanare.* (Tesis posgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Yopal, Colombia.
- Fernández, R., Low, C. y Talero, F. (2017). *Propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales de la población trabajadora de una empresa de fabricación de cristales de seguridad.* (Tesis de Especialización). Universidad Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.
- Gómez, C., Sánchez, V. y Torres, L. (2016). Análisis del impacto del Programa Jóvenes en Acción de la Universidad de la Amazonia período 2014-2015. *Revista FACCEA*, 6(1), 58-69
- González, Y. (2013). *Importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas.* (Tesis de Especialización). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.
- Guevara, A., Perez, D., y Toro, F. (2018). *Diseño de un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial en docentes de primera infancia en la ciudad de san José del Guaviare 2018.* (Tesis de Especialización). Universidad Católica de Manizales, Manizales, Colombia.
- Hernández, B. (2016). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del estrés en la red de docentes orientadores de la ciudad de Villavicencio (REDOV).* (Proyecto de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Villavicencio.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista M. P. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta edición.* México: Mc Graw Hill Education.
- Jaramillo, J. (2013). *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de Cedenar S.A. E.S.P. del municipio de Tuquerres.* (Tesis de Especialización). Universidad de Nariño, San Juan de Pasto.
- López, L., López, M. y Numa, L. (2018). *Diseño de una propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial en la finca la insula en el año 2018.* (Tesis de Especialización). Universidad Católica de Manizales, Manizales.
- Mesa, J. (2016). *Condiciones de trabajo en dos empresas del sector forestal, ubicadas en los departamentos de Cundinamarca y Amazonas* (Tesis Maestría). Universidad Nacional, Bogotá Colombia.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2008). *Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.* Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019 Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C.: Ministerio de Trabajo.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

*Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Universidad Autónoma de Madrid, 1-189.

- Muñoz, M.(2018). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico de salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad privada*. (Tesis Maestría). Universidad Externado de Colombia. Bogotá.
- Pozo, C. y Olano, O. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. (Tesis Posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.
- Pulido, L., Cortes, C. y Delgado, N. (2017). *Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en la empresa People Contact S.A.S.* (Tesis de Especialización). Universidad de Manizales, Manizales Caldas.
- Romero, C., Beleño, R., Ucros, M. Echeverría, A. y Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Rev. Enfermería Actual en Costa Rica*, 31, 1-15.
- Sánchez, L. (2019). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de Salud de la ciudad de Cali, Colombia*. (Tesis Posgrado). Universidad Javeriana Cali, Colombia.
- Sánchez, V., Gómez, C., Coronado, C. & Valenzuela, W. (2017). Imaginarios ambientales y de educación ambiental de los estudiantes y docentes de la Institución Educativa Agrotécnico Mixto, municipio de Belén de los Andaquíes (Caquetá). En *Revista Educación y Humanismo*, 19(32), 126-144.  
<http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.19.32.2537>
- Santos, L., Quiza, S., Villalobos, G., y Hernández. (2017). *Estudio de factores de riesgos psicosociales en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales del Ministerio de Transporte Colombia*. (Tesis Posgrado). Universidad del Rosario, Bogota.
- Sarsosa, K., Charria, V., y Arenas. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Polít. Salud*. 2014; 13(27): 348-361.
- Serna, S. y Granda, A. (2017). *Estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial en los futbolistas del equipo profesional del Once Caldas S.A.* (Tesis de Especialización). Universidad Libre Seccional Colombia, Pereira, Colombia.
- Taba, A. y Patiño, D. (2016). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial intra,extralaborales y estrés evidenciados en el Hospital Geriátrico San Isidro E.S.E de Manizales 2014- 2015*. (Tesis de Especialización). Universidad de Manizales, Manizales.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2016). *Informe diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales que se encuentran presentes en los servidores públicos*. Recuperado de [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca\\_de/rendicion\\_cuentas/2017/doc/anexo6\\_informe.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2017/doc/anexo6_informe.pdf)

