



DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA EMPRESA
CREW SONSULTANT S.A.S COMPRENDIDO ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2019, UBICADA EN
MEDELLÍN - ANTIOQUIA

PROFESIONALES EN FORMACIÓN E INVESTIGADORAS

PAOLA JOHANNA MEJÍA VELÁSQUEZ

MILENA RODRÍGUEZ BETANCOURT

MARTA LILIANA YEPEZ RIVERA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA & PSICOLOGÍA
DIPLOMADO SALUD OCUPACIONAL (SST)

MEDELLÍN

2019



DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA EMPRESA
CREW SONSULTANT S.AS. COMPRENDIDO ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2019, UBICADA EN
MEDELLÍN - ANTIOQUIA

PROFESIONALES EN FORMACIÓN E INVESTIGADORAS

PAOLA JOHANNA MEJÍA VELÁSQUEZ

MILENA RODRÍGUEZ BETANCOURT

MARTA LILIANA YEPEZ RIVERA

DOCENTE

ANA MILENA FRAGOSO GONZALEZ

ASESORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA & PSICOLOGÍA
DIPLOMADO SALUD OCUPACIONAL (SST)

MEDELLÍN

2019

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por hacer posible la realización del presente trabajo, por brindarnos los recursos y los medios para el cumplimiento de nuestro sueño, a nuestras familias y grupo docente que nos acompañaron durante este proceso de formación, por su paciencia, dedicación, entrega y amor, una vez más, gracias.

1. R.A.E. (Resumen Analítico Ejecutivo)

Título: Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial de la empresa Crew Consultant ubicada en Medellín - Antioquia

Autoras: Paola Johanna Mejía Velásquez, Milena Rodríguez Betancourt y Marta Liliana Yépez Rivera

Fecha: 7 de junio de 2019. Semestre 2019-I

Tipo de Imprenta: procesador de palabras Word 2016 e imprenta Time New Roman 12

Nivel de circulación: restringida

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano – FUMC, Crew Consultant S.A.S, Paola Johanna Mejía Velásquez, Milena Rodríguez Betancourt y Marta Liliana Yépez Rivera.

Línea de investigación y Sublínea: La primera hace referencia a la Gestión de Salud en el Trabajo y la segunda al Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial.

Modalidad de trabajo de grado: opción a título profesional

Palabras Claves: trabajo, riesgo, factor de riesgo, factores de riesgo psicosocial, factor protector psicosocial, condiciones de trabajo, estrés, carga física, carga mental, carga psíquica o emocional, carga de trabajo, acoso laboral, efectos en la salud, efectos en el trabajo, evaluación objetiva, evaluación subjetiva, experto, patologías derivadas del estrés, rotación de personal, rendimiento laboral, análisis epidemiológico.

Descripción del estudio: la investigación surgió de la necesidad evidenciada en la empresa Crew Consultant S.A.S, de ser evaluada respecto a los Factores de Riesgo Psicosocial comprendido entre abril y junio de 2019, ya que no han realizado un estudio previo y sería la primera vez que lo aplicarían. Luego de sensibilizarles acerca de su importancia, se realiza un trabajo de identificación, evaluación y prevención de dichos factores.

Contenido del documento: el documento recopila un proceso investigativo juicioso y metódico acerca del diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicosocial de la empresa Crew Consultan S.A.S, resumido en una breve introducción, caracterización general acerca de la empresa, situación problemática y descripción general de la misma, antecedentes de la situación problemática, diagnóstico de la situación actual de la compañía, objetivo general y específicos, justificación, tipo de población estudiada, metodología y procedimientos empleados, marco legal y conceptual, resultados, conclusiones y recomendaciones con base a los resultados arrojados en la batería de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial avalado por el Ministerio de Trabajo en Colombia.

Metodología: el presente documento se fundamentó en una investigación de tipo descriptivo cuali-cuantitativo. A su vez, se utilizó un estudio tipo documental.

Conclusiones: luego de realizarse la investigación acerca del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial de la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019, se identificó que en los factores de riesgo intralaborales y extralaborales su nivel de riesgo es bajo y el nivel de estrés en cambio tiene un indicador muy alto, por lo cual se realizan recomendaciones para disminuir y/o eliminar los efectos tóxicos o dañinos que éste causa.

Tabla de contenido

1. R.A.E. (Resumen Analítico Ejecutivo)	4
2. Introducción.....	9
3. Caracterización General de la Institución objeto (marco contextual).....	11
3.1. Organigrama (fuente de elaboración propia)	12
4. Situación Problemática	13
4.1 Descripción general de la situación problemática	13
4.2 Antecedentes de la Situación Problemática	14
5. Diagnóstico Contextual	15
6. Objetivo General.....	16
6.1 Objetivos Específicos	16
7. Justificación.....	18
8. Población Beneficiada.....	19
9. Aspectos metodológicos	19
a. Tipo de Estudio:	19
b. Método de estudio:	20
c. Fuente de Información:	20
d. Diseño:	20
e. Instrumentos	21
f. Población:	21
g. Muestra:	21
10. Marco Legal.....	22
11. Aspectos Teóricos Generales	24
11.1. Marco conceptual	24
11.1.1 Trabajo.	24
11.1.2 Capacidad laboral	24
11.1.3 Salud en el trabajo	24
11.1.4 Riesgos laborales.	24
11.1.5 Factores de riesgo Intralaboral.	25

11.1.6	<i>Factores de riesgo extralaborales</i>	25
11.1.7	<i>Salud mental.</i>	25
11.1.8	<i>Estrés.</i>	26
11.1.9	<i>Enfermedad laboral.</i>	26
11.1.10	<i>Condiciones de salud.</i>	26
11.1.11	<i>Condiciones y medio ambiente de trabajo</i>	26
11.1.12	<i>. Promoción de la salud</i>	27
11.1.13	<i>. Prevención de la salud.</i>	27
11.1.14	<i>. Batería de riesgos psicosociales:</i>	27
11.1.15	<i>Riesgos psicosociales:</i>	27
11.2	Marco Teórico	28
12	Informe de Resultados	35
	12.1 Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial de la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019	35
12.1.1	Informe de Riesgo Intralaboral y Extralaboral.....	36
12.1.2	Nivel de Síntomas de Estrés.....	36
12.1.3	Puntaje, Nivel de riesgo transformado promedio.....	37
12.1.4	Informe de resultados por cada colaborador del Diagnóstico de Riesgo Psicosocial de la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019.....	37
12.1.5	Dimensiones Intralaborales que deben ser atendida.....	39
12.1.6	Dimensiones Extralaborales que deben ser atendidas.....	40
13.	Conclusiones	42
14.	Recomendaciones	43
	14.1 Técnica de la inoculación del estrés	44
15.	Bibliografía.....	46
16.	Anexos.....	47

2. Introducción

El trabajo al día de hoy se presenta como una actividad humana necesaria para el sustento de las necesidades básicas del ser humano e importante en la realización y/o desarrollo de las personas. Sin embargo, en algunos casos, no se tiene en cuenta las necesidades de los trabajadores afectando de manera negativa la salud física, mental y emocional de los mismos, consecuencias dadas por condiciones de trabajo no aptas para el adecuado ejercicio y ejecución de sus funciones.

El Estrés y los Factores de Riesgo Psicosocial se ven reflejados en dificultades de tipo *Fisiológico* (dolor de cabeza, gástricos, insomnio, etc.), *emocional* (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), *cognitivo* (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y *conductual* (abuso del alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), estos son apenas algunos ejemplos.

El Estrés, el Acoso Laboral, el Malestar Físico y Psíquico que sufren algunos colaboradores son el resultado de una mala organización del trabajo, aunque se reconoce que también, son producto de factores extralaborales (familia y círculo social) que refuerzan este malestar o de una estructura de personalidad que dificulta su adaptación a las exigencias del medio.

Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia de identificar oportunamente el Estrés y los Factores de Riesgo Psicosocial en las organizaciones de hoy, direccionamos nuestros esfuerzos en aplicar de

manera teórico-práctica, la identificación de estos factores en la empresa CREW CONSULTANT S.A.S, empresa de Consultoría en Procesos de Gestión Humana, lo cual permitirá establecer a través de la batería de medición, el estado en el que se encuentra la misma con relación a dichos factores. Posteriormente, luego de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, se analizará la información de los resultados arrojados a través de los informes generados, para luego diseñar estrategias de prevención y promoción como plan de acción que la empresa deberá ejecutar para mitigar o corregir aquello que se deba por la salud y bienestar de los colaboradores de la compañía siendo esta la primera beneficiada con los cambios que se pongan en marcha.

**Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial de la Empresa Crew Consultant
comprendido entre abril y junio de 2019, ubicada en Medellín – Antioquia**

3. Caracterización General de la Institución objeto (marco contextual)

Crew Consultant es una empresa con más de 5 años en el mercado, creada en el año 2015, dedicada a la consultoría en procesos de Gestión Humana, cuenta con alta experiencia en: búsqueda de talentos, desarrollo organizacional, equipos de trabajo e individuos. Su Fundadora y Gerente es la Señora Natalia Ochoa, Psicóloga y emprendedora, quien inicio la empresa por amor a su profesión y a lo que hace.

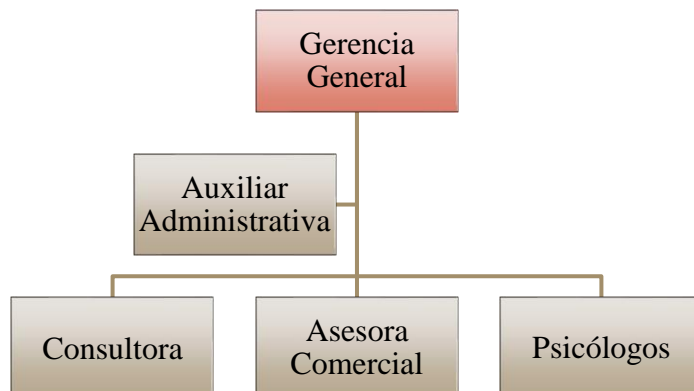
La empresa se encuentra ubicada en El Poblado, Medellín, Antioquia, sede principal, cuenta con tres colaboradores de planta en esta sede; sin embargo, operan de manera virtual en Bogotá, Bucaramanga, Manizales Pereira, Eje Cafetero, Cali, Barranquilla, Cúcuta y Cartagena y lo hacen a través de la contratación de profesionales por prestación de servicios. Es una Institución Católica de carácter privado, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.

Su misión se enfoca en: “brindar a nuestros clientes soluciones efectivas, garantizando altos estándares de calidad en cada uno de nuestros servicios, utilizando las mejores y más actualizadas técnicas y herramientas que generen valor agregado, de acuerdo a la filosofía de cada empresa, convirtiéndonos así en un aliado estratégico de su negocio” (Crew Consultant S.A.S, 2015)

Sus valores corporativos son el Respeto, Transparencia, Confiabilidad, Orientación al Servicio, Innovación y Respaldo.

Los servicios que ofrecen son Selección y Valoración (tipo caza talentos,) Desarrollo Organizacional Y BPO (Business Process Outsourcing) este último se refiere a la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, que se suponen menos costosos, así como también más eficientes y eficaces.

3.1. Organigrama (fuente de elaboración propia)



4. Situación Problemática

4.1 Descripción general de la situación problemática

La empresa Crew Consultant es una empresa dedicada a la consultoría en procesos de gestión humana, se ocupa de ser apoyo estratégico para las empresas que requieran servicios de selección, valoración y desarrollo organizacional, ubicada en la ciudad de Medellín, sector el poblado, cuenta con tres personas en el área administrativa las cuales laboran de lunes a viernes exceptuando fines de semana y festivos en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con 1 hora y media de almuerzo.

El modelo de contratación de la compañía difiere entre los empleados entre contratación indefinida y por prestación de servicios, exceptuando estos últimos del pago de prestaciones sociales, dado que la empresa asume esta responsabilidad, brindando mayores oportunidades de ingresos a los trabajadores; a su vez, pueden comisionar por negocios nuevos dentro de la empresa y se les facilita préstamos para estudio o uso personal. La empresa proporciona al empleado diferentes garantías económicas además describe buena relación interpersonal y un ambiente cómodo, agradable y comunicativo en un sector seguro y de fácil acceso para los empleados. Sin embargo, la carga laboral es alta ya que deben cumplir con la demanda que alcanza la compañía y este puede ser un hecho que propicia factores de riesgo que pudieran estar afectando o creando un ambiente desfavorable en los empleados. A la fecha la compañía nunca ha realizado una evaluación de factores de riesgo psicosocial que permita identificar tales riesgos, por eso se crea la necesidad de investigar cuáles son y cómo inciden negativamente en la salud y bienestar de los colaboradores de la Empresa Crew Consultant S.A.S

4.2 Antecedentes de la Situación Problemática

La necesidad de realizar el Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019, se dio a través de una propuesta que se le hizo a la Gerencia de dicha empresa con base a un proyecto de investigación académico requerido por la Fundación María Cano – FUMC para estudiantes que cursan el Diplomado en Salud Ocupacional. La propuesta de implementar dicho estudio de identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, resultó ser una gran oportunidad, ganadora para ambas partes, y ello se debe primero a que inicialmente la compañía no había considerado aún la necesidad de implementarlo, adicional a ello desconocía la importancia de aplicarlo en pro del bienestar integral y la salud tanto de la empresa como de sus colaboradores; a su vez, se le informa que por ley, TODAS las empresas Colombianas deben de implementar la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, sin importar el número de trabajadores, ni sector económico, según la resolución 2646 de 2008 avalada por el Ministerio de la Protección Social.

Finalmente, se sensibiliza a la Gerencia de la importancia de identificar los niveles de riesgos psicosociales tales como: intralaborales, extralaborales y de estrés, los cuales, luego de ser identificados, arrojarán resultados que contribuirán a generar un plan de acción de promoción y prevención que incentiven la salud y bienestar de sus colaboradores.

La empresa Crew Consultant S.A.S aún no había identificado aún esta necesidad; sin embargo, la asesoría y acompañamiento por parte de profesionales en formación de la Fundación Universitaria María Cano – FUMC, se hizo posible, al llevar a cabo la primera fase de este trabajo para que luego, si la empresa así lo desea, de continuidad al mismo en la ejecución de acciones preventivas y correctivas que así lo requieran.

Algunas empresas como ésta no han implementado la batería de factores de riesgo psicosocial según Res. 2646 de 2008, ya sea por desconocimiento o quizá por restarle importancia, solo hasta que existe una sanción como consecuencia de una demanda por parte de algún colaborador por afectación en su salud (enfermedad profesional o accidente), es que las empresas toman este asunto en serio.

5. Diagnóstico Contextual

Crew Consultant S.A.S es una empresa que está creada desde hace 5 años, de reconocimiento y trayectoria en Consultoría de Procesos de Gestión Humana, especializados en servicios de selección y valoración tipo caza talentos, desarrollo organizacional y BPO (Business Process Outsourcing); además, la calidez humana y el conocimiento que tienen en lo que hacen, ha contribuido en su crecimiento y posicionamiento de marca en el mercado; sin embargo, durante la realización de la investigación nos encontramos con una alta ocupación por parte de las colaboradoras evaluadas en el proceso de identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial, ello dificultó el desarrollo normal de la investigación. La Gerencia se encuentra comprometida y con la mejor disposición

para cooperar en la realización del estudio, pero a su vez, no cuenta con el tiempo requerido para atender de manera personal la asesoría en relación al plan de sensibilización donde se enfatiza en la apropiada aplicación de la batería de evaluación; sea quizá, el desconocimiento acerca de la importancia de implementar esto como beneficio para la empresa y sus colaboradores, lo que conlleva a restarle la importancia que merece. El principal reto con Crew Consultant es el factor tiempo Vs disponibilidad de los participantes, factor indispensable para cumplir con la entrega puntual del presente trabajo.

6. Objetivo General

Diagnosticar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa Crew Consultant en el periodo comprendido entre abril y junio de 2019.

6.1 Objetivos Específicos

- Ψ Identificar los Factores intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales de cada colaborador de Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019.
- Ψ Recopilar información sobre los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los colaboradores de Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019.

- Ψ Evaluar las condiciones de la empresa, individuales y fuera del trabajo que afectan negativa y positivamente a los colaboradores de Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019.

- Ψ Identificar los factores psicosociales del trabajo para verificar tanto los factores de riesgo como los protectores.

- Ψ Desarrollar medidas de prevención y/o corrección como plan de acción que contribuya a mitigar o eliminar aquellos factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente la salud y el bienestar mental, físico y social de los colaboradores de Crew Consultant S.A.S.

7. Justificación

Teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales pueden afectar el rendimiento y el grado de aceptación de cada planta de cargo, es importante realizar un adecuado diagnóstico de las posibles fuentes generadoras debido a que está directamente relacionado con la eficiencia de la empresa. A través del diagnóstico se seleccionarán los lineamientos adecuados que permitirán compilar toda la información necesaria que sea útil para la identificación, evaluación e implementación de un plan de mejora que propende mitigar y mejorar el ambiente laboral, con el fin de obtener índices que permitan reevaluar y mejorar continuamente el entorno laboral de la empresa.

Los factores de riesgo psicosocial se definen como aquellas condiciones que se relacionan directamente con el trabajador y que afectan o crean un ambiente desfavorable, su identificación permite crear un plan de mejora o eliminación de estas condiciones para favorecer un apto desenvolvimiento del empleado en su entorno, a través de esta. En coherencia con lo anterior, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el presente trabajo, permitirá identificar aquellos factores que afectan negativamente la salud de los colaboradores de la Empresa Crew Consultant S.A.S. El

propósito de dicha investigación es tener información veraz que luego de ser recopilada, clasificada, analizada y evaluada, permita realizar un plan de promoción y prevención acertado con la realidad de la empresa; y a su vez, corregir aquellos factores que no contribuyen al apropiado desempeño y productividad de los colaboradores.

La mejor manera de no incurrir en enfermedades mentales, físicas y sociales, es prever las mismas o eliminar las existentes causas que deterioran la calidad de vida de las personas en su ambiente de trabajo, otra manera de generar salud y bienestar, es realizar campañas de sensibilización y psicoeducación donde se le de herramientas de autocuidado y PyP a los colaboradores para que practiquen las mismas no solo en su lugar de trabajo sino también en su casa u otros espacios donde viva.

8. Población Beneficiada

Personal Administrativo de la empresa Crew Consultant S.A.S, compañía con más de 5 años en el mercado, dedica a la Consultoría en Procesos de Gestión Humana. La Sede de Medellín – Antioquia, cuenta con tres colaboradores de planta a quienes se les va a realizar la investigación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

9. Aspectos metodológicos

a. Tipo de Estudio:

El presente estudio investigativo se enfoca en la descripción cuali-cuantitativa de los hallazgos que se encuentren durante la identificación de los factores de riesgo psicosocial. Los resultados son de orden explicativo, a partir de información cualitativa, descriptiva y cuantificable aplicada a un pequeño grupo de colaboradores que trabajan para la empresa Crew Consultant S.A.S. Por tal

motivo, se concluye que el tipo de estudio es descriptivo cuali-cuantitativo. A su vez, se utilizó otro tipo de estudios, documental ya que se consultaron fuentes bibliográficas acerca de factores de riesgo psicosocial y de campo ya que la información obtenida se recogió a través del cuestionario que mide dichos factores.

- b. Método de estudio:** análisis, ya que se hará un estudio investigativo de la identificación de cada uno de los factores de riesgo psicosocial que inciden en cada colaborador objeto de estudio, verificando posibles causas y sus efectos.
- c. Fuente de Información:** Primaria, ya que los datos son obtenidos directamente de los colaboradores del área administrativa de Crew Consultant S.A.S, con quienes se tiene contacto directo.
- d. Diseño:** es metódico y está debidamente organizado por etapas, así:
 - i. *Recolección de la información:*** se obtendrá la información de los factores de riesgo psicosocial de la empresa Crew Consultant S.A.S a través de técnicas, tales como: grupo focal, entrevista grupal e individual (semiestructurada), la observación directa y no participante en trabajo de campo (oficina de la empresa). Se emplea fuentes primarias de información.

- e. **Instrumentos para la recolección de la información:** entre las técnicas e instrumentos empleados en esta investigación, se mencionan las siguientes:
- Ψ Cuestionario de factores de riesgo psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia
 - Ψ Entrevistas grupal e individual
 - Ψ Recolección y análisis de la información
 - Ψ Observación directa y no participante
 - Ψ Revisión bibliográfica
 - Ψ Internet
- f. **Población:** para la realización del presente proyecto de investigación se tomó la población de colaboradores de la empresa Crew Consultant S.A.S del área administrativa.
- g. **Muestra:** para la aplicación de la evaluación de la batería de factores riesgos psicosociales se tomó la muestra de cuatro colaboradoras del área administrativa de la empresa Crew Consultant S.A.S.

10. Marco Legal

La prevención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo, es un compromiso que asume el empleador al momento de contratar personal, debido a que la legislación colombiana exige en sus normas la intervención de los mismos. A continuación, se mencionará históricamente el avance que hay con relación a este tema en el marco legal de nuestro país.

- h. Decreto 614 de 1984.** El Literal C del Artículo 2°, señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.
- i. Resolución 1016 de 1989.** En su Numeral 12 del Artículo 10: una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.
- j. Decreto 2566 de 2009.** Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales que señala en el Numeral 42 del Artículo 1°: las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga

de trabajo. Labores con técnicas de producción en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”.

- k. 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.

11. Aspectos Teóricos Generales

11.1. Marco conceptual

11.1.1 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 de forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica”. (resolucion numero 002646 , 2008)

11.1.2 Capacidad laboral. “Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que les permiten desempeñarse en un trabajo habitual” (escob, 2011)

11.1.3 Salud en el trabajo. “Medidas de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores durante su puesto de trabajo, su finalidad pretende garantizar bienestar y eliminar posibles riesgos de enfermedades o accidentes que conlleve a un daño parcial o total sobre la salud del trabajador”. (Tulcán, 2012)

11.1.4 Riesgos laborales. “Situación o conductas que no son aceptadas por los trabajadores por sus nocivas consecuencias para la salud y su integridad, existentes en una profesión o tarea que puede conllevar a un daño letal o fatal físico, psicológico. El riesgo puede ser grave o inminente dependiente del puesto de trabajo”. (Jiménez, 2011)

11.1.5 Factores de riesgo Intralaboral. “Se presenta dentro de la jornada laboral y se identifica a través de 4 dominios: 1. exigencias que la labor impone al individuo como la carga mental, emocional y cualitativa; 2. control sobre el trabajo, entendido como la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo para tomar decisiones que le incumben y para influir en aspectos que intervienen en su realización como la capacitación y la claridad de rol, entre otras; 3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, definido por el tipo de relaciones que se establecen tanto entre superiores/subordinados como entre los diferentes grupos de trabajo, 4. La recompensa concebida como la retribución tanto económica como no monetaria que recibe el trabajador a cambio de sus servicios”. (Álvarez, 2012)

11.1.6 Factores de riesgo extralaborales. “Acoge aspectos como el entorno familiar, social y económico del trabajador, tomando en cuenta las características de la vivienda y las condiciones del entorno, porque éstas puedan influir en la salud y el bienestar del individuo. aspecto individual, evalúa características propias del individuo como el sexo, la edad, el estado civil y el nivel educativo, como factores que pueden coadyuvar a la presencia de un posible factor de riesgo psicosocial en determinada persona”. (Álvarez, 2012)

11.1.7 Salud mental. “Estado en el que un individuo es consciente de sus capacidades, afronta las tensiones normales de la vida y es capaz de trabajar de manera productiva, haciendo una contribución a la sociedad. Esta definición está

apoyada bajo la definición de salud definida por la OMS “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (OMS, 2013)

11.1.8 Estrés. Según la OMS “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Su reacción puede presentarse ante exigencias y presión laborales que no se ajustan al conocimiento y capacidades de un individuo. (OMS)

11.1.9 Enfermedad laboral. Resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes al ambiente o la actividad laboral de un individuo el cual se ha visto obligado a trabajar. El estado determina a través de un listado periódico las enfermedades que se consideran como laborales. (ministerio de salud, 2012)

11.1.10 Condiciones de salud. “conjunto de variables objetivas y de autoreporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad en la población trabajadora” (ministerio del trabajo, 2015)

11.1.11 Condiciones y medio ambiente de trabajo. “elementos agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores” (ministerio del trabajo, 2015)

11.1.12 . Promoción de la salud. Según la OMS es promover medidas individuales o comunitarias que ayuden a desarrollar estilos de vida más saludables, dentro de lo que sus condiciones de subsistencia se lo permitan.

11.1.13 . Prevención de la salud. “medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar su consecuencias una vez establecidas” (OMS, 2016) son medidas preventivas anticipatorias necesarias para mejorar las condiciones de salud, antes de se produzca alguna situación peligrosa.

11.1.14 . Batería de riesgos psicosociales: Herramienta obligatoria que permite la medición de condiciones laborales internas, externas y el nivel de estrés que contrae un individuo en su medio laboral adquirido por ausencia de herramientas individuales que le permitan afrontar ciertas demandas del medio. Esta batería identifica la salud mental, física, social y emocional de los trabajadores y está establecida como normativa aplicada a todas las empresas sin importar la cantidad de trabajadores o sector económico. (Resolución número 002646, 2008)

11.1.15 Riesgos psicosociales: Según (Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2019) define los riesgos psicosociales como un fallo en el diseño, organización y gestión del trabajo, en conjunto con deficiencias en el entorno

social que pudieran producir resultados negativos en aspectos físicos, psicológicos y sociales produciendo agotamiento, depresión y estrés laboral.

11.2 Marco Teórico

Factores Psicosociales

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. (Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables pueden llegar a ser:

- Ψ Estrés
- Ψ Carga mental.
- Ψ Fatiga mental.
- Ψ Insatisfacción laboral.

Ψ Problemas de relación.

Ψ Desmotivación laboral

Ante una determinada condición psicosocial laboral no se puede esperar que todos los trabajadores desarrollen las mismas condiciones de reacción ya que cada uno tiene diferentes características propias, (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) estas son las que determinaran la naturaleza y forma de reacción como de las consecuencias que traerán las mismas. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de estos problemas (Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

Los factores psicosociales que se encuentran en el ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa, consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones organizacionales de la empresa y por otra parte las capacidades del trabajador, sus necesidades, ambiciones, cultura, situación personal, familiares, emocionales fuera del trabajo, es decir todo lo que a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento, la eficacia y satisfacción del trabajador (Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

Ψ Se extienden en el tiempo y en el espacio:

Normalmente los riesgos laborales están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular. Sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan a un ámbito más amplio porque no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo en la empresa.

Ψ Son difíciles de medir o cuantificar

El ruido, la iluminación y la vibración cuentan con sus propios parámetros de medida utilizados por los técnicos de prevención de riesgos laborales.

Ψ Se interrelacionan con otros riesgos

No podemos separar la dimensión física de la mental del ser humano. Ejemplo de ello es la interrelación entre unos mayores riesgos de sufrir un accidente cardiovascular si se está experimentando estrés.

Ψ Hay una escasa cobertura legal

Por ejemplo, la exposición a las vibraciones mecánicas en el puesto de trabajo está normalizada y prevista dentro de la legislación sobre prevención de riesgos laborales. Sin embargo, en cuanto a los riesgos psicosociales, los límites son difusos y, como consecuencia, las empresas no saben a qué atenerse.

Ψ Es complicado elaborar una estrategia de intervención

Para el resto de factores de riesgo, la intervención suele ser clara y casi siempre suele haber soluciones técnicas adaptadas a cada situación. Sin embargo, un clima hostil en la empresa afecta a la productividad del trabajador y a su propia salud

(Jacques Leplat, 1978)

Principales riesgos psicosociales

Derivado de lo anterior, es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

Ψ **El estrés:** es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout. Sin pretender ser exhaustivos, vamos a limitarnos a enunciar aquellos aspectos psicosociales relativos a la organización del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés.

Ψ **Los factores que se refieren a la propia tarea:** Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

- Demandas de trabajo excesivas.
- Ritmo de trabajo
- Falta de adaptación al puesto
- Grado de atención.
- Grado de implicación afectiva.

Ψ **El horario de trabajo:** estructura en gran medida la forma de vida de la población activa. Evidentemente, esto también repercute en la salud.

- Duración de trabajo.

- El número y la importancia de las pausas de cada día.
- El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social.

Ψ **El conflicto de rol:** hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

Ψ **La ambigüedad de rol:** es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Ψ **La promoción en el trabajo:** Muchas veces, la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

Ψ **La Información y la comunicación:** Ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea: Comunicación entre compañeros (horizontal). Comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella (vertical).

- Ψ **La participación de los trabajadores:** Su ausencia conlleva una falta de control del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo.

- Ψ **Elemento de mejora de otros factores de la organización:** El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que les enseña técnicas de resolución de problemas, a analizar lo que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc.

- Ψ **Trabajar en un contexto físico peligroso:** La exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés.

- Ψ **Relaciones interpersonales y grupales:** Es bien sabido que las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés. (Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

- Ψ **La violencia laboral:** se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general

existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica. (Jiménez, Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011)

Ψ **El acoso laboral:** está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos. (Jiménez, Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011)

Ψ **El acoso sexual:** existen dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil. familia (Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

Ψ **La inseguridad contractual:** se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

Ψ **El conflicto familia-trabajo:** se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia (Jiménez, Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011)

12 Informe de Resultados

12.1 Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial de la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019

12.1.1 Informe de Riesgo Intralaboral y Extralaboral

Número de personas en cada nivel de riesgo			
Nivel de riesgo	Intralaboral	Extralaboral	Total
Sin riesgo o riesgo despreciable	4	0	0
Riesgo bajo	0	1	0
Riesgo medio	0	2	0
Riesgo alto	0	1	0
Riesgo muy alto	0	0	0
Invalido	0	0	0
TOTAL encuestas aplicadas	4	4	0

12.1.2 Nivel de Síntomas de Estrés

Nivel de síntomas de estrés	Número de personas por nivel de estrés
Muy bajo	0
Bajo	1
Medio	1
Alto	0
Muy alto	2
Invalido	0
TOTAL	4

Según la investigación realizada a cuatro colaboradoras de la empresa Crew Consultant, aplicada por medio de la batería de factores de riesgo psicosocial, avalada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, se identifica un nivel de riesgo bajo en los factores de riesgo intralaborales y

extralaboral, sin embargo, el nivel de estrés puntúa entre medio a alto, por lo cual se debe de hacer una intervención inmediata al respecto.

A continuación, se relacione el puntaje obtenido con relación a lo antes mencionado.

12.1.3 Puntaje, nivel de riesgo transformado – promedio

Nivel de riesgo para puntaje transformado promedio		
Intralaboral	Extralaboral	Total
20,2	14,7	19,1
Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo o riesgo despreciable

Puntaje Transformado	Nivel de Estres Promedio
	24,4
NIVEL	Muy Alto

De manera detallada, se expondrá los resultados de cada colaborador evaluado y las dimensiones que se deben de trabajar con el mismo como plan de acción en la empresa para prevenir riesgos que afecten negativamente la empresa y sus colaboradores tanto en productividad, desempeño laboral como en su salud y bienestar.

12.1.4 Informe de resultados por cada colaborador del Diagnóstico de Riesgo Psicosocial de la empresa Crew Consultant S.A.S comprendido entre abril y junio de 2019

Informe de resultados del Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial de la empresa Crew Consultant S.A.S			
Colaborador evaluado	Riesgo Intralaboral	Riesgo Extralaboral	Nivel de Estrés
Deicy Gulie García Marín	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo Alto
Ximena González Vargas			
Natalia Ochoa Pinillos			
Claudia Patricia Orozco Pinillos			

De acuerdo al cuadro de informe anterior, se evidencia que tanto el factor de riesgo Intralaboral como Extralaboral, se encuentra en un nivel bajo, quizá existan algunas intervenciones preventivas que se deban de hacer en algunos colaboradores dependiendo de la puntuación individual de cada uno; sin embargo, están en un nivel donde es posible implementar acciones de promoción, prevención e intervención que eviten la progresividad de aquellos riesgos que inciden negativamente en el trabajo y en la vida de los trabajadores. Se debe atender de manera inmediata el nivel de estrés que puntúa alto.

Por consiguiente, se relaciona las dimensiones de los factores de riesgo intralaborales que arrojaron un indicador significativo y por lo cual se debe de atender como plan de intervención.

12.1.5. Dimensiones Intralaborales que deben ser atendidas

Dimensiones Intralaborales que deben ser atendidas			
Dimensión	Colaborador evaluado	Nivel de riesgo	Tipo de Intervención
1. Influencia del trabajo sobre el entorno laboral	Ximena González Vargas	Muy Alto	Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
	Deicy Gulie García Marín	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
2. Demandas Cuantitativas	Ximena González Vargas	Medio	Acciones o programas de intervención
	Natalia Ochoa Pinillos		
3. Reconocimiento y Compensación	Ximena González Vargas	Medio	Acciones o programas de intervención
	Natalia Ochoa Pinillos	Medio	
	Claudia Patricia Orozco Pinillos	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
4. Recompensas	Ximena González Vargas	Medio	Acciones o programas de intervención
	Natalia Ochoa Pinillos		
	Claudia Patricia Orozco Pinillos		

De acuerdo a lo anterior, aquellos resultados que se encuentran calificados entre un nivel medio a alto, son indicadores de atención especial en las dimensiones señaladas. En la dimensión No1, hace referencia a todos aquellos aspectos inherentes a las condiciones de trabajo que afectan directa o indirectamente el desempeño del colaborador.

Respecto a la dimensión No2, son las responsabilidades económicas o de valor a cargo del colaborador.

La dimensión No3 y No4 se refiere a lo que un colaborador espera obtener de la empresa en temas de incentivos, incremento salarial, crecimiento profesional, la valoración que desea obtener por lo que hace.

12.1.6. Dimensiones Extralaborales que deben ser atendidas

Dimensiones Extralaborales que deben ser atendidas			
Dimensión	Colaborador evaluado	Nivel de riesgo	Tipo de Intervención
1. Comunicación y Relaciones Interpersonales	Ximena González Vargas	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
	Natalia Ochoa Pinillos	Medio	Acciones o programas de intervención
2. Situación Económica	Ximena González Vargas	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
	Natalia Ochoa Pinillos	Medio	Acciones o programas de intervención
	Claudia Patricia Orozco Pinillos	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica
3. Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo	Ximena González Vargas	Medio	Acciones o programas de intervención
	Natalia Ochoa Pinillos	Alto	
	Claudia Patricia Orozco Pinillos	Alto	Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica

Partiendo de los resultados anteriores, acerca de las dimensiones obtenidas con relación a los Riesgos Extralaborales, cabe mencionar que la dimensión No1 hace referencia a la comunicación asertiva en las relaciones sociales, familiares y de pareja, el apoyo y acompañamiento recibido, respaldo y participación, si los resultados están entre un indicador de medio a alto, es una señal de intervención y se infiere que hay ciertos aspectos que no se están llevando de manera adecuada y podrían afectar negativamente la labor o rendimiento en la empresa.

La dimensión No2 se relaciona a los compromisos u obligaciones económicas personales que debe atender el trabajador y la dimensión No3 es todo aquello externo al trabajo que incide en su labor, ejemplo, tiempos de desplazamiento de la casa al trabajo y viceversa, condiciones de la vivienda que habita y su entorno, relaciones familiares entre otros, si estas últimas están calificadas entre medio a alto, es una alerta de que el colaborador tiene preocupaciones de otra índole que indirectamente le afectan en su trabajo.

13. Conclusiones

- Ψ Los niveles de riesgo intralaborales y Extralaborales identificados en la Empresa Crew Consultant S.A.S comprendidos entre abril y junio de 2019, son bajos, lo que indica que la intervención deberá optar por acciones o programas de promoción y prevención.

- Ψ El nivel de estrés identificado en la Empresa Crew Consultant S.A.S. comprendidos entre abril y junio de 2019, según el indicador es muy alto, lo que indica que requiere un plan de acción inmediato para su corrección.

- Ψ Diseñar y ejecutar un Plan de Acción de Promoción, Prevención e Intervención en la empresa Crew Consultant. S.A.S

- Ψ Implementar el SGSST con el apoyo de un profesional con licencia vigente de SST

14. Recomendaciones

Según los resultados arrojados donde se identifica un nivel de riesgo bajo en los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, se recomienda implementar programas de promoción y prevención con acciones continuas que motiven al personal de la empresa a conservar niveles de salud, bienestar y satisfacción como lo han logrado hasta ahora. Sin embargo, el nivel de estrés puntúa muy alto, lo cual es un indicador de intervención inmediata, se sugiere implementar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo según el Decreto 1072 de 2015 en Colombia y contratar un profesional con licencia vigente en SST que les apoye en este proceso. El SST permite no solo promocionar prevenir o corregir los efectos negativos que puedan ser adversos para los colaboradores de la empresa y la empresa misma, sino también, les permite evitar oportunamente enfermedades profesionales o accidentes de trabajo a los que pueda verse expuesto, nadie está exento, por ello se ánima a la Gerencia de la Empresa, implementar un SG.SST integral para su Compañía; y a su vez, darle continuidad al plan de acción del presente trabajo investigativo, resultado del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial, avalado por la Resolución 2646 de 2008.

Otras recomendaciones a tener en cuenta desde un plan de intervención organizacional son:

- Ψ Realizar actividades de Bienestar Laboral que contribuyan a la sana integración de las familias de colaboradores con la empresa.

- Ψ Planes de Formación que ayuden al crecimiento del SER, tales como: habilidades para la vida, técnicas de afrontamiento, herramientas comunicativas para tener una comunicación asertiva entre otras que los mismos colaboradores sugieran de acuerdo a su necesidad.
- Ψ Implementar en las actividades de Bienestar Laboral, un Plan de actividad física y/o deportiva, cultural y artística que ayuden a mitigar el estrés al que están expuestos los colaboradores.
- Ψ Dos días a la semana, antes de iniciar la jornada laboral o luego de terminada, realizar como equipo de trabajo actividades de meditación y/o yoga para disminuir los altos índices de estrés que tienen en la actualidad.
- Ψ Diseñar un Plan Anual de incentivos y reconocimientos para los colaboradores
- Ψ Salario Emocional
- Ψ Promocionar la alimentación saludable y la práctica de hobbies
- Ψ Motivar las prácticas de relajación y autocuidado

El indicador de Estrés identificados en las colaboradoras de la Empresa Crew Consultant. S.A.S se encuentra en un nivel muy alto, se sugiere emplear la siguiente técnica científica para disminuir o eliminar los efectos del estrés:

14.1 Técnica de la inoculación del estrés

Este procedimiento fue desarrollado por Meichenbaum y Cameron en 1974. Su objetivo es desarrollar o dotar a los sujetos de habilidades y destrezas que les permitan:

- Ψ Disminuir o anular la tensión y la activación fisiológica.

- Ψ Sustituir las antiguas interpretaciones negativas por una lista de pensamientos positivos para afrontar el estrés
- Ψ Se puede decir que su utilidad se relaciona con identificar situaciones estresantes y preparar a la persona para afrontarlas en un futuro.

Esta técnica se lleva a cabo en tres pasos:

- Ψ Primer paso: Elaborar una lista personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los ítems menos estresantes hasta los más estresantes. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación que produce ansiedad.
- Ψ Segundo paso: Creación de una lista propia de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizarán para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos, habituales.
- Ψ Tercer paso: Utilización de las habilidades de relajación y de afrontamiento real para ejercer presión sobre los hechos que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento del estrés.

15. Bibliografía

- Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo. (2019). *Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de los riesgos psicosociales y el estren en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Álvarez, C. C. (2012). *Riesgo psicosocial intralaboral y "bornout" en docentes universitarios de algunos países de latinoamericanos*. valle del cauca.
- Crew Consultant S.A.S. (2015). *Información Corporativa*. Medellín, Antioquia - Colombia.
- Decreto número 1507. (2014). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-1507-DE-2014.pdf>
- Jiménez, B. M. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. *Med. segur. trab. vol.57*.
- mejia, p. (2019). *factores*. medellin: norma.
- ministerio de salud. (2012). *enfermedad laboral*.
- ministerio del trabajo. (2015). *decreto numero 1072*.
- OMS. (2013). *salud mental: un estado de bienestar*.
- OMS. (AGOSTO de 2016). *¿Qué es la promoción de la salud?* Obtenido de organizacion mundial de la salud: <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>
- OMS. (s.f.). *ESTRES*.
- Resolución número 002646. (2008).
- Tulcán, S. M. (2012). *salud en el trabajo*. *Univ. Salud vol.14*.
- Bernardo Moreno Jiménez, C. B. (2010). *Factores de riesgos psicosociales, formas,consecuencias,medidas y buenas practicas*. Madrid .
- Jacques Leplat, X. C. (1978). *Psicologia del trabajo enfoques y técnicas*. España : Madrid : Pablo del Río.
- Jiménez, B. M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. España: Madrid.

16. Anexos

A continuación, se adjunta al presente trabajo los siguientes documentos que complementan la investigación desarrollada en el Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial.

- Ψ Consentimientos Informados (4 en total)
- Ψ Cuestionario de Forma A – Factores Intralaborales (4 en total)
- Ψ Cuestionario de factores extralaborales (4 en total)
- Ψ Cuestionario de Estrés (4 en total)