

Propuesta de intervención en una empresa de catering de acuerdo a la evaluación
de factores de riesgo psicosocial.

Gladys Zulay León Guzmán

Universidad EAN

Especialización en Seguridad y salud en el trabajo

Seminario de investigación

Bogotá D.C.

2020

Resumen

En la presente investigación se analizan los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial en una empresa de catering debido a sus índices de rotación y casos del comité de convivencia laboral, considerando que los factores psicosociales generadores de estrés son cada vez más relevantes para el funcionamiento de las organizaciones y que según la Resolución 2646 “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y condiciones individuales, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio de trabajo, 2008, p. 3), se adopta según la Resolución 2404 de 2019, la batería de instrumentos considerados como válidos y confiables utilizados para identificar los factores a los que se encuentran expuestos los trabajadores (Universidad Javeriana y Ministerio de protección Social, 2010), los cuestionarios se aplicaron al 85% de los trabajadores, obteniendo los dominios con mayor impacto: liderazgo y relaciones sociales, y demandas de trabajo, siendo la problemática transversal, se encontró que no todas las variables sociodemográficas tienen correlación con los dominios críticos y se aceptó la hipótesis nula: Las variables sociodemográficas, no influyen en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial. Se entrega propuesta de intervención denominada 1+1=3 para los líderes cuya implementación contempla 5 fases.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, batería de instrumentos, intralaborales, extralaborales, condiciones individuales, liderazgo, demandas de trabajo.

Introducción

En las más recientes décadas, dada la globalización y los avances tecnológicos se ha transformado el mundo laboral con nuevas tendencias que han contribuido al aumento del estrés laboral y a los trastornos asociados al mismo (Zamorano, 2016), en estudios realizados en la Unión Europea se afirma que los riesgos psicosociales son un problema debido su costo económico y social, y que el estrés puede ser el segundo problema de salud relacionado con el trabajo (Gil-Monte, 2012). En Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, muestra que los Factores de Riesgo Psicosocial ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. (Ministerio de la Protección Social, 2007), según (Ministerio del Trabajo, 2015) se detectó en la Segunda Encuesta Nacional un incremento del 43% en episodios de ansiedad y depresión en el trabajo en el período 2008-2012, respecto al 2003-2007.

La empresa de catering no tiene claridad en su nivel de riesgo psicosocial, por ende no se tienen programas orientados a su intervención, y sus indicadores de rotación y casos de comité de convivencia son desfavorables, por lo que se pretende responder la pregunta de investigación: ¿Al evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la batería de instrumentos definida por el Ministerio de Trabajo en Colombia según Resolución 2404 de 2019 e intervenirlos se impacta el desempeño de la empresa de catering? Adicionalmente se pretende conocer si las variables

sociodemográficas de los trabajadores están correlacionadas con los factores de riesgo psicosocial así como si existe significancia estadística.

El tipo de estudio es del orden descriptivo-explicativo-correlacional, ya que busca describir el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial en dominios intralaborales específicos, incluyendo los perfiles de los trabajadores lo cual permite analizar los diferentes impactos para el desarrollo de la empresa de catering y busca entregar propuestas de intervención con los resultados. La investigación está dirigida a responder por las causas de la rotación y los casos reportados al comité de convivencia laboral de la empresa, considerando el análisis de correlación entre las variables sociodemográficas y el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Se encontró después de analizar los resultados de la aplicación de los cuestionarios oficiales, que los dominios con mayor impacto son liderazgo y relaciones sociales, y demandas de trabajo, siendo la problemática no puntual de un sector, sino de toda la organización, además se evidenció que no todas las variables sociodemográficas tienen correlación con los dominios críticos y se aceptó la hipótesis nula: Las variables sociodemográficas, no influyen en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Se entrega propuesta de intervención denominada 1+1=3, que obedece a un programa de liderazgo a desarrollarse en 5 fases con los Jefes de la compañía.

Planteamiento del problema de investigación

En las más recientes décadas, dada la globalización y los avances tecnológicos se ha transformado el mundo laboral con nuevas tendencias de organización del trabajo, relaciones laborales y modalidades de empleo que han contribuido al aumento del estrés laboral y a los trastornos asociados al mismo (Zamorano, 2016). Además, en estudios realizados en la Unión Europea se afirma que los riesgos psicosociales asociados al trabajo son un gran problema considerando su costo económico y social, y que el estrés puede ser el segundo problema de salud, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).

En Colombia, según la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, muestra que los Factores de Riesgo Psicosocial ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. Así mismo, entre el 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir estrés relacionado con el trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2007)

En la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, se detectó un incremento del

43% en episodios de ansiedad y depresión en el trabajo en el período 2008-2012, respecto al 2003-2007, además, de una presencia significativa de factores de riesgo como la falta de claridad en las responsabilidades (74%), trabajos monótonos y repetitivos (38,1 %), y la tendencia a mantener una misma posición durante buena parte de la jornada (42,5 %).(Ministerio del Trabajo, 2015)

La empresa de catering cuenta con 980 empleados y no existe claridad en el nivel de riesgo psicosocial, por ende no se tienen programas orientados a su intervención; sin embargo se tiene que durante el 2019 se recibieron 49 reportes por parte del Comité de convivencia y en las entrevistas de retiro del personal operativo, el 21% están asociadas a mal trato ya sea por sus superiores o sus pares, seguido del 16% que obedece a carga laboral; y estos son factores estresores que impactan en el nivel de riesgo psicosocial.

Se define la pregunta de investigación así: ¿Al evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la batería de instrumentos definida por el Ministerio de Trabajo en Colombia según Resolución 2404 de 2019 (Ministerio de Trabajo, 2019) e intervenirlos se impacta el desempeño de la empresa de catering?

Los objetivos del presente trabajo, están alineados a la pregunta de investigación formulada, el tipo de estudio y las variables a trabajar. Se define un objetivo general y tres objetivos específicos como se muestran a continuación.

Objetivo general

Determinar el grado de exposición al riesgo psicosocial de la población operativa de la empresa de catering utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, proponiendo la intervención que le apunte a mejorar su desempeño.

Objetivos específicos

1. Determinar el estudio del arte frente a los factores de riesgo psicosocial, considerando los factores que intervienen en su identificación, así como los criterios de evaluación, y su impacto en el desempeño de las organizaciones.
2. Aplicar la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la población operativa de la empresa de catering que diagnostique el nivel de riesgo al que están expuestos.
3. Diseñar la propuesta de intervención con base en los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Justificación

Retomando lo descrito en el problema de investigación, donde se enfatiza en la forma en que se está transformando el mundo con la globalización y las nuevas tendencias de trabajo, se ha incrementado el estrés laboral y los trastornos asociados al mismo (Zamorano, 2016). Teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial es un problema importante debido a su costo económico y social y que el estrés puede ser el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).

En Colombia, los Factores de Riesgo Psicosocial ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. Así mismo, entre el 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir estrés relacionado con el trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2007). Se ha detectado un incremento del 43% en episodios de ansiedad y depresión en el trabajo en el período 2008-2012, respecto al 2003-2007, además, de una presencia significativa de factores de riesgo como la falta de claridad en las responsabilidades (74%), trabajos monótonos y repetitivos (38,1 %), y la tendencia a mantener una misma posición durante buena parte de la jornada (42,5 %).(Ministerio del Trabajo, 2015)

En el mundo empresarial, es muy importante gestionar la salud de los trabajadores, no solo por exigencias legales, sino por mera responsabilidad con las personas que

realizan las actividades de los diversos procesos. Al intervenir un problema como el nivel de riesgo de los trabajadores frente a factores psicosociales, se está aplicando el desarrollo de estrategias de gestión enfocadas a un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, ante esta problemática en incremento, el Gobierno Nacional expidió la Resolución 2646 (Ministerio de la protección social, 2008), con la que se realizaría la medición del factor de riesgo psicosocial en las organizaciones y que a pesar de ser obligatoria, no tuvo los resultados esperados frente a la intervención que debían realizar las organizaciones y es por esta razón que posteriormente se decide integrar esta medición al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que de acuerdo con el Decreto 1072, es obligatorio para todos los empleadores bajo cualquier modalidad de contratación a nivel nacional (Ministerio de trabajo, 2015).

Para darle mayor contundencia a la obligatoriedad, en el año 2019, se expide la Resolución 0312 que establece los estándares mínimos con los que se evaluará a las organizaciones en cuanto al cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los programas que hacen parte del mismo, tales como los relacionados con la promoción y prevención de la salud de la población trabajadora y entre ellos el de riesgo psicosocial (Ministerio de Trabajo, 2019). Esto tiene que ver con las evidencias que deben existir de la realización de las mediciones y los planes de intervención de las dimensiones que tengan resultados poco favorables. Reforzando lo anterior, se expide la Resolución 2404 que proporciona elementos más claros para realizar este programa, así como su medición,

análisis de resultados y formulación de planes de intervención. (Ministerio de Trabajo, 2019)

El proyecto está completamente relacionado con la especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo dado que la evaluación del riesgo psicosocial es exigible por la normatividad nacional vigente y está definido como parte del SGSST de la organización, y es conveniente realizar el presente estudio con el fin de intervenir la problemática que se está presentando en la empresa de catering asociada a su desempeño en términos de conflictos que llegan a comité de convivencia, así como la rotación adjudicada a inconformidad con el trato de los superiores y pares, así como las cargas laborales, lo anterior, considerando que durante el 2019 teniendo 980 trabajadores se recibieron 49 reportes por parte del Comité de convivencia y en las entrevistas de retiro del personal operativo, el 21% están asociadas a mal trato ya sea por sus superiores o sus pares, seguido del 16% que obedece a carga laboral; y estos son factores estresores que impactan en el nivel de riesgo psicosocial.

El estudio además tiene una alta relevancia social dado que se pretende impactar a toda la población trabajadora de los diferentes procesos de la organización, y considerando que al intervenir factores psicosociales se impacta la calidad de vida de las personas y sus emociones, se puede afirmar que las propuestas que se generen a partir del análisis de los resultados serán de alta importancia para la organización. Más aun teniendo en cuenta que los factores de riesgo psicosocial son reales, y tienen

sus propias características, como su extensión en espacio y tiempo, difíciles de objetivar, con repercusiones sobre accidentes y enfermedades, escasa cobertura legal, moderados por variables personales y contextuales y difíciles de intervenir y gestionar. (Moreno, 2014)

Es de gran interés para la empresa contar con una propuesta clara de intervención dado que su intención es poner en práctica aquellas iniciativas que generen valor al proceso y que sean prácticas y ejecutables en un periodo de tiempo corto, pues la gerencia de la empresa es consciente de las implicaciones que tiene el riesgo psicosocial no medido y no intervenido en el desempeño de la organización.

La empresa de catering que se interviene con este estudio tiene dentro de sus políticas de trabajo y de su Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, los lineamientos claros en función del ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), por lo tanto, del proceso de planeación, el valor teórico que fundamenten el proceso demuestra la alineación con el pensamiento sistémico que tiene la gerencia de la organización. Unido al pensamiento sistémico ya mencionado, es de gran utilidad, que el estudio se realice de una forma metódica, con el fin de que la estructuración que se le dé a las actividades permita un análisis de la data claro, específico, detallado y oportuno, logrando así resultados de relevancia y de alto impacto.

De acuerdo con el problema de investigación que se pretende trabajar en este estudio, se enmarca el campo, grupo y línea de investigación, así:

- Campo de investigación: Ciencia, tecnología e innovación
- Grupo de investigación: GIS (Grupo de Investigación en Salud)
- Línea de investigación: Gestión en salud

Marco Teórico

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), según se describe en el documento denominado “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” publicado por Moreno y Báez (Moreno y Báez, 2010) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España – INSHT”, considerando que la problemática se ha mencionado desde años anteriores como en 1974 con la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y

su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986).

Los factores psicosociales provienen de la percepción y la experiencia de los colaboradores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación, y estos tienen doble efecto: positivos o negativos. (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988)

Las definiciones de factores psicosociales son diversas, se pueden definir como “los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales” (Cox, T. & Griffiths, 1996, p. 127). Martín y Pérez (1997) los definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral 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. Otra definición es la descrita por (Carayon, Haims y Yang, 2001, p. 111) y obedece a que “los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y gestores.

El factor de riesgo psicosocial está definido según la Resolución 2646 de 2008 como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de la protección social, 2008, p.2), y estos factores están asociados a la percepción del colaborador y al medio ambiente laboral, son complejos de comprender y de medir objetivamente (Albarrán, Geldres y Paredes, 2018), por lo que es rescatable la posición de Villalobos (2005) quien señala que los factores psicosociales en el trabajo, deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores.

Dado el vertiginoso cambio en la naturaleza y tipologías del trabajo, emergen con mayor fuerza los factores de riesgo psicosocial laboral, asociados con el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, una de cuyas principales manifestaciones es el estrés ocupacional, precursor de patologías físicas, psicológicas y familiares, y de disminución en la productividad (Sarmiento, 2012)

De acuerdo a Sarmiento (2012), otra de las consecuencias que traen los factores de riesgo psicosocial es el síndrome de Burnout, o de quemarse por el trabajo, ya que es una respuesta al estrés laboral compuesto por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas en el trabajo y hacia el propio rol ejercido, además por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Todas las personas que se ven afectadas de forma negativa por los factores psicosociales, terminan afectando su entorno, el

clima laboral de la empresa donde se labora, y por ende el funcionamiento de los procesos de cualquier unidad de negocio.

Una compañía con un clima organizacional con una buena cooperación entre los miembros de la organización, un control adecuado de las actividades y buena satisfacción laboral tiene niveles de riesgos psicosociales intralaborales bajos relacionados con las relaciones interpersonales de los trabajadores (García, Galvis y Ortiz, 2019), y esto es bastante predecible dado que los trabajadores son seres humanos y como tal se tienen diferentes comportamientos en función de las personalidades que hacen que a pesar de que existan lineamientos claros orientados a los objetivos definidos por las organizaciones, puedan influenciar de forma positiva o negativa el cumplimiento de dichos objetivos, y esto se refleja de forma directa en el desempeño de las organizaciones.

Comprender al factor humano tiene un nivel alto de complejidad por lo que la evaluación de los riesgos psicosociales ha implicado dificultades para los responsables de los sistemas de gestión y seguridad en el trabajo, pues requiere metodologías diferentes a las utilizadas para la medición del riesgo biomecánicos, ergonómicos o higiénicos (Arenas y Andrade, 2013), para identificar los factores de riesgo psicosocial en las diferentes poblaciones de trabajadores es de suma relevancia contar con instrumentos de evaluación adecuados y objetivos con los que se logre su reconocimiento y posterior intervención y control (Unda et al., 2016), y de

acuerdo a los estudios mencionados por Unda et al. (2016), la necesidad de identificación, vigilancia y control a través de metodologías de evaluación es impostergable siendo importante el desarrollo de políticas de intervención que permitan la prevención y contribución al bienestar en los trabajadores.

La evaluación de la presencia y el nivel de los riesgos psicosociales es, en los últimos tiempos, una constante en la investigación de la Psicopatología Laboral, y muchos de los instrumentos de medición son parciales, incompletos o sencillamente no tienen un proceso de estandarización ni datos contrastados para garantizar su fiabilidad y validez (Olmos, Perú y Barrios, 2008).

“Existen diversos estudios acerca de la calidad de vida laboral y los riesgos que implica el trabajo, que han estudiado dichos constructos a partir de cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global” (Saldaña, Ramirez, Anaya & Baeza 2014, p. 295), a partir de estos conceptos, se han desarrollado diferentes instrumentos alrededor del mundo que buscan determinar los niveles de riesgo psicosocial en la población trabajadora.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial está regulada en Colombia a través de la Resolución 2404 de 2019 cuya estructuración obedece a las consideraciones que tuvo en cuenta el Ministerio de trabajo como las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos

laborales, realizada durante los años 2007 y 2013, teniendo en cuenta empresas de diferentes sectores económicos, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre el 20% y 33% sentir altos niveles de estrés (Ministerio de Trabajo, 2019).

La ya mencionada Resolución 2404 de 2019, adopta la batería de instrumentos diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana, esta institución educativa fue contratada por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y como resultado del estudio realizado, se cuenta con instrumentos válidos y confiables que se utilizan por las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores, dichas herramientas permiten contar con información que facilite priorizar y focalizar programas, planes e intervenciones orientadas a la prevención, vigilancia y control (Universidad Javeriana y Ministerio de protección Social, 2010), esta batería tiene como fundamento la descripción que hace la Resolución 2646 “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio de trabajo, 2008, p.3) Y esto permite identificar tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Para darle mayor contundencia a la obligatoriedad, se expide la Resolución 0312 de 2019, que establece estándares mínimos para las organizaciones en cuanto al cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los programas que hacen parte del mismo, como el del riesgo psicosocial. Esto implica, que deben existir mediciones y planes de intervención de las dimensiones que tengan resultados poco favorables. (Ministerio del trabajo, 2019)

Las áreas de talento humano y especialmente la alta gerencia de las organizaciones no pueden ignorar esta situación, pues, aunque el estrés no está catalogado como una enfermedad en sí, puede generar patologías por la falta de control ante sus síntomas. El riesgo psicosocial afecta tanto a los seres humanos como a las organizaciones y su repercusión impacta directamente la productividad de la empresa, el desempeño de los colaboradores y el ausentismo laboral.

De acuerdo al manual general para la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (2010) “El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control - apoyo social, el modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial”. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que tiene una serie de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. A continuación, se muestra la estructura de los factores de riesgo intralaborales:

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DE TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
	TRABAJO	Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Tabla 1. Condiciones intralaborales

Fuente: Manual general para la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (2010)

En cuanto a las condiciones extralaborales, las cuales consideran aspectos del entorno familiar, social y económico de las personas, y consideran las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, se han definido las dimensiones extralaborales, así:

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda

Tabla 2. Condiciones extralaborales

Fuente: Manual general para la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (2010)

El manual general para la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (2010), describe que las condiciones individuales hacen referencia a las características socio-demográficas o propias de cada trabajador como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, el tipo de vivienda y el número de dependientes. Y adiciona que , dichas características socio-demográficas así como otros aspectos como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, impactan la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. A continuación, se muestran las variables asociadas a las condiciones individuales:

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo
	Edad
	Estado civil

CONSTRUCTO	VARIABLES
	Grado de escolaridad
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda
	Número de personas a cargo
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo
	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
	Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
Modalidad de pago	

Tabla 3. Condiciones individuales

Fuente: Manual general para la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (2010)

Es así, como según la Resolución 2404 de 2019, define que los instrumentos que conforman la batería y que se deben utilizar periódicamente son: cuestionario de factores de riesgo intralaboral, cuestionario de factores de riesgo extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y la ficha de datos generales que contempla información sociodemográfica y ocupacional. (Ministerio de Trabajo, 2019).

Este proyecto busca identificar los principales factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo del personal de la empresa de catering, considerando los factores intralaborales en los dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y demandas de trabajo, dado que la empresa de catering que cuenta con 980 empleados, presentó durante el 2019, 49 reportes por parte del Comité de convivencia y en las entrevistas de retiro, el 21% están asociadas a maltrato ya sea por sus superiores o sus pares, seguido del 16% que obedece a carga laboral. La intención final, es que una vez se haya aplicado la batería de instrumentos, se analicen los datos asociados a estas dos dimensiones y se presente una propuesta de intervención en función del nivel de riesgo identificado, dicha propuesta, será un insumo no solo para el Administrador del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, sino para la alta gerencia de la organización, para la planeación y ejecución de la intervención, encaminando las acciones a la prevención, vigilancia y control.

Marco institucional

La empresa de catering se encuentra ubicada en la localidad de Engativa, cuya actividad principal está categorizada bajo el código CIIU 1589 “Elaboración de otros productos alimenticios n.c.p.”. En la actualidad, cuenta con 980 empleados, los cuales se clasifican como operativos y administrativos.

Los procesos fundamentales de la empresa de catering, están categorizados desde el direccionamiento de Mejoramiento Continuo así:

- Estratégicos: Gerencia, Mejoramiento continuo, HSEQ
- Misionales: Compras, Abastecimientos, Producción, Planta y Logística
- Soporte: Talento Humano, Financiera, Mantenimiento, Comercial, Seguridad, Sistemas.

El principal nicho de mercado que atiende la empresa corresponde al catering aéreo siendo este el 80% de sus operaciones, el 20% restante obedece a catering institucional, y los productos que ofrece obedece al servicio de alimentación contemplando diferentes menús que se pueden categorizar en los siguientes perfiles de productos:

- Perfil 1: Comidas frías
- Perfil 2: Comidas calientes
- Perfil 3: Panadería

- Perfil 4: Pastelería

La empresa de catering cuenta con una estructura organizacional definida, en el siguiente diagrama se muestran los dos primeros niveles:

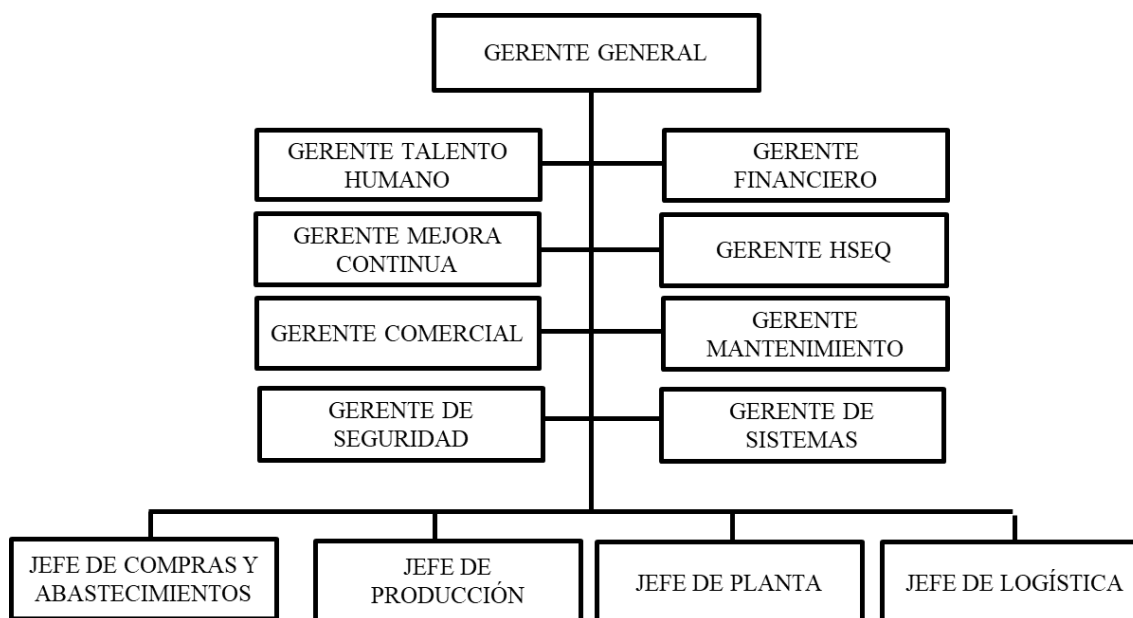


Figura 1. Estructura organizacional empresa de catering

Fuente: Elaboración propia

La empresa de catering da cumplimiento al capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 (Mnisterio de trabajo, 2015, p.20), cuyo objetivo es “definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil,

comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión”. Adicionalmente, uno de los requerimientos de este Decreto es que de acuerdo con la naturaleza de los peligros identificados en la empresa, el empleador utilizará metodologías para la evaluación de los peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros (Ministerio de Trabajo, 2015).

La empresa de catering tiene establecido, implementado y sostenido el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el cual busca eliminar los peligros y minimizar los riesgos, aprovechar las oportunidades identificadas y abordar las no conformidades asociadas a las actividades del sistema. Dicho sistema cubre todos los procesos de la organización de forma transversal y está bajo el direccionamiento del proceso de HSEQ.

La estrategia que facilita el logro de los resultados previstos en el sistema de gestión de la SST, los cuales están alineados a la política, se realiza a través de los subprocesos del proceso de HSEQ que obedecen a Seguridad Industrial y Medicina Preventiva como los dos pilares del SG-SST orientados al cumplimiento legal.

Dentro de los subprocesos de medicina preventiva se contempla el programa de riesgo psicosocial, cuyo insumo principal es la medición de los factores de riesgo a los cuales está expuesta toda la población de trabajadores, cuya información no se encuentra disponible y como objeto del presente trabajo, se realizará la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial definida por la Resolución 2404 de 2019 (Ministerio de Trabajo, 2019).

Metodología general o de primer nivel

Enfoque, diseño de la investigación y alcance o tipo de estudio

- **Enfoque de la investigación:**

De acuerdo con el problema planteado, el enfoque de investigación es mixta, por lo que se analizarán los dominios definidos para los factores de riesgo psicosocial de forma cualitativa y cuantitativa.

Desde el punto de vista cuantitativo, este estudio permite medir el nivel de exposición al riesgo, dado que se recolectan datos numéricos asociados a factores psicosociales por medio de la batería de instrumentos definida por el Ministerio de trabajo aplicada a la población trabajadora de la empresa de catering, cuyo método está validado y es el único autorizado por la legislación vigente.

Por otro lado, desde la óptica cualitativa, al tratarse de un estudio psicosocial, se debe entender la población uno a uno extrapolando los resultados, se basan en la

lógica y proceso inductivo de exploración y descripción generando perspectivas teóricas, como la generación de comportamientos humanos y las vivencias de los participantes. Además, este estudio postula la “realidad” a través de las interpretaciones de los participantes respecto de sus propias realidades, y no pretende generalizar de manera probabilística los resultados.

- **Diseño de la investigación:**

El diseño de la investigación es transversal, dado que se aplica la batería de instrumentos para la medición del nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial a los trabajadores de una empresa de catering, considerando los criterios definidos por el experto evaluador, y obedecen a antigüedad de 6 meses y cobertura del 85% de la población.

- **Alcance o tipo de estudio:**

El tipo de estudio es del orden descriptivo-explicativo-correlacional, ya que busca describir el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial en dominios y dimensiones intralaborales específicas, incluyendo los perfiles de los trabajadores lo cual permite analizar los diferentes impactos para el desarrollo de la empresa de catering y busca entregar propuestas de intervención con los resultados. Por otro lado, la investigación está dirigida a responder por las causas de la rotación y los casos reportados al comité de convivencia laboral de la empresa de catering, considerando el análisis de correlación entre las variables sociodemográficas correspondientes a edad, dependencia económica y estrato socioeconómico, y el nivel de exposición a los

factores de riesgo psicosocial intralaborales que obedecen a liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo.

Definición de Variables

Dado el contexto del problema de investigación, el análisis se centrará en los dominios de los factores intralaborales: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y demandas de trabajo. La intención final, es que una vez se haya aplicado la batería de instrumentos, se analicen los datos asociados a estas dos dimensiones y se presente una propuesta de intervención en función del nivel de riesgo identificado.

Definición conceptual

Las variables sujetas a medición son las definidas en la batería de instrumentos: Factores de riesgo intralaboral, extralaboral e individuales. (Ministerio de Trabajo, 2019).

Teniendo en cuenta que la empresa de catering cuenta con 980 empleados y durante el 2019 se recibieron 49 reportes por parte del Comité de convivencia y en las entrevistas de retiro del personal operativo, el 21% están asociadas a mal trato ya sea por sus superiores o sus pares, seguido del 16% que obedece a carga laboral; y estos son factores estresores que impactan en el nivel de riesgo psicosocial, se identifican dentro de los dominios de factores de riesgo intralaborales los que pueden estar relacionados con la problemática así:

- Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo: Este dominio se compone de las siguientes dimensiones: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados), y está relacionado directamente con el ambiente laboral y con temas de maltrato ya sea por superiores o pares.
- Demandas de trabajo: Este dominio se compone de las siguientes dimensiones: Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, y está relacionado con las no conformidades de los trabajadores frente a la carga laboral.

Definición operacional

Etapas 1. Aplicar la batería de instrumentos:

Se aplicará el instrumento bajo los lineamientos establecidos por la reciente Resolución 2404 por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus protocolos específicos. (Ministerio de Trabajo, 2019).

Etapa 2. Tabular y elaborar las gráficas de resultados:

Con los resultados se hará un análisis del nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores de la empresa de catering, describiendo gráficamente y de forma detallada las características de las dimensiones analizadas. Dado que la aplicación la realiza un experto, se tomará el informe de resultados. (Marsh Risk, 2020)

Se realizará además utilizando el Software estadístico Minitab, la correlación bivariada para las variables sociodemográficas correspondientes a edad, dependencia económica y estrato socioeconómico, y los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales con mayor afectación que obedecen a liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo, esto con el fin de determinar si hay o no correlación.

Se analiza simultáneamente el p-valor o valor de significancia para confirmar la hipótesis nula que obedece a: Las variables sociodemográficas correspondientes a edad, dependencia económica y estrato socioeconómico, no influyen en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales que obedecen a liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo.

Etapa 3. Analizar los resultados:

De acuerdo con el comportamiento de cada una de las dimensiones que componen los dominios sujetos a investigación, se establecerá la problemática que tiene la

empresa de catering frente a los factores de riesgo psicosocial que influyen en el clima laboral de la organización y en los niveles de rotación.

Se analizan además los resultados obtenidos del Software estadístico Minitab frente a las correlaciones bi-variadas para las variables sociodemográficas y los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales con mayor afectación, así como el p-valor o valor de significancia para confirmar si existe o no correlación así como aceptar o rechazar la hipótesis nula que obedece a: Las variables sociodemográficas correspondientes a edad, dependencia económica y estrato socioeconómico, no influyen en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales que obedecen a liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo.

Etapas 4. Realizar la propuesta de intervención:

Se propondrán acciones encaminadas a la intervención de las dimensiones intralaborales analizadas, para abordar los aspectos que resulten con un nivel de riesgo alto o muy alto.

Población y Muestra

Teniendo en cuenta que según la Resolución 2646 (Ministerio de la protección social, 2008), la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de

prestación de servicios en psicología ocupacional, y que de acuerdo a la psicometría este tipo test que buscan medir variables psicológicas no se orientan a tomar una muestra calculada por medio de fórmula estadística, sino a realizar un censo, dado que dicha evaluación es uno a uno, es decir, persona a persona; y de acuerdo con los lineamientos del experto evaluador los criterios para definir el número de personas a evaluar son:

- Personas que lleven más de 6 meses en la organización.
- Cubrir el 85% de la población y extrapolar los resultados.

Considerando que el número de empleados en la empresa de catering es 980 trabajadores, se aplican los criterios definidos por el experto evaluador, los cuales corresponden a la antigüedad del trabajador en la compañía, la cual debe ser mayor a 6 meses y garantizar una cobertura de mínimo el 85% de la población. A continuación, se muestran los datos del número total de empleados y el número de empleados evaluados:

DETERMINACIÓN DE NÚMERO DE TRABAJADORES A EVALUAR	
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS	980
NÚMERO DE EMPLEADOS CON MÁS DE 6 MESES EN LA ORGANIZACIÓN	768
NÚMERO MÍNIMO DE EMPLEADOS A EVALUAR (85%)	653
NÚMERO EMPLEADOS EVALUADOS	694

Tabla 4. Número de trabajadores a evaluar

Fuente: Elaboración propia

Metodología particular o de segundo nivel

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

De acuerdo con las Resoluciones 2646 (Ministerio de la protección social, 2008) y 2404 (Ministerio de Trabajo, 2019b), el único instrumento avalado para aplicar la medición de riesgo psicosocial es el elaborado por el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, denominado “Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial”, cuyo modelo evalúa aspectos de origen intralaboral, extralaboral e individuales, generando niveles de riesgo psicosocial que requieren diferentes intervenciones de acuerdo con los resultados de las dimensiones valoradas.(Ministerio de la protección Social y Universidad Javeriana, 2010).

Es así, como la Resolución 2404 (Ministerio de Trabajo, 2019), define los instrumentos de la batería que se deben utilizar, las características de dichos instrumentos están descritos en la guía de aplicación de la batería.(Ministerio de la protección Social y Universidad Javeriana, 2010)

1. Ficha de datos generales - Información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador. (Ministerio de la protección Social y Universidad Javeriana, 2010)

Esta ficha recolecta la siguiente información: Nombre completo, género, año de nacimiento, estado civil, último nivel de estudios que alcanzó, ocupación, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda, número de personas dependientes, lugar de trabajo, antigüedad en la empresa, cargo, tipo de cargo, antigüedad en el cargo, tipo de contrato, horas de trabajo y tipo de salario.

La información obtenida de esta ficha permite la obtención de las características socio-demográficas de la población evaluada.

2. Cuestionario de factores de riesgo intralaboral. (Ministerio de la protección Social y Universidad Javeriana, 2010)

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, y el objetivo de aplicación del cuestionario obedece a identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.

El cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral tiene dos versiones: la forma A y la forma B, cuya orientación está dada de acuerdo con el perfil del trabajador, así:

- a) La versión denominada forma A, está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos.

b) La versión denominada forma B, aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios.

Si bien las dos formas del cuestionario indagan y evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral, antes de administrar el instrumento es indispensable identificar claramente a qué grupo pertenece el cargo de quien lo responde, con el fin de seleccionar y aplicar acertadamente una de las dos formas y lograr validez en los resultados.

Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son:

Escala de respuestas tipo Likert				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Tabla 5. Escala de respuestas tipo Likert

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, y la recompensa. Y buscando la

información que impacte las variables definidas para el estudio se analizarán los siguientes dominios:

- a) Demandas del trabajo: se refieren a 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. Las dimensiones por evaluar en este dominio son:
Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

- b) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: 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. Las dimensiones por evaluar en este dominio son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo,

retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados).

Medición de Variables

El riesgo psicosocial se medirá con base en una escala de 5 niveles que genera resultados desde “Riesgo Muy bajo” hasta “Riesgo Muy Alto”, valorizado así:

ASIGNACIÓN DE VALORES					
Escala definida en cuestionarios	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Valor asignado	1	2	3	4	5

Tabla 6. Asignación de valores a escala de medición

Se debe prestar especial atención a los ubicados en “Riesgo Medio” que si no son intervenidos con acciones eficaces podrían pasar a las escalas de “Alto” y “Muy Alto” que luego demandará mayores esfuerzos y acciones para lograr bajar el riesgo. A continuación, se muestra la interpretación de cada nivel:

VALORACIÓN DE RIESGO	CARACTERÍSTICA DEL RIESGO	CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN
RIESGO MUY ALTO Puntaje: 5	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas y significativas de estrés requiriendo intervención inmediata en el marco de vigilancia epidemiológica.	Las condiciones de trabajo requieren atención inmediata de choque, se recomienda implementar actividades de cambio, control y mejoramiento.

VALORACIÓN DE RIESGO	CARACTERÍSTICA DEL RIESGO	CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN
RIESGO ALTO <i>Puntaje: 4</i>	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto requiriendo intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial.	Las condiciones de trabajo requieren atención prioritaria de mejoramiento, se recomienda implementar actividades de corrección y control.
RIESGO MEDIO <i>Puntaje: 3</i>	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.	Las condiciones de trabajo requieren observación periódica, e intervenciones específicas según los aspectos evaluados. Se recomienda implementar actividades de prevención y corrección.
RIESGO BAJO <i>Puntaje: 2</i>	Las dimensiones que se encuentren bajo este nivel serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.	Las condiciones de trabajo requieren observación periódica, se recomienda ejecutar actividades de prevención, promoción y corrección.
RIESGO MUY BAJO <i>Puntaje: 1</i>	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.	Las condiciones de trabajo no requieren de atención permanente e inmediata, se recomienda promover actividades de prevención y refuerzo positivo.

Tabla 7. Interpretación de niveles de riesgo

Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Para el análisis de los datos, la metodología usada es la contemplada en los manuales de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial (Universidad Javeriana y Ministerio de protección Social, 2010), la cual establece rangos numéricos dentro de los cuales quedan clasificados los puntajes obtenidos

por cada persona y que definen el nivel de riesgo en la que se ubican sus respuestas en cada dominio y dimensión evaluado (baremación).

Con los resultados de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales se planteará la propuesta de intervención de dimensiones con mayor exposición al riesgo de acuerdo a los lineamientos de la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, la cual contiene acciones y estrategias de intervención sobre los factores psicosociales y sobre la salud y la enfermedad. (Ministerio de Trabajo y Universidad Javeriana, 2015)

Análisis de resultados

1. Análisis descriptivo

De acuerdo al informe de resultados de la aplicación de la batería en la empresa de catering (Marsh Risk, 2020), se establece inicialmente la información sociodemográfica de la población evaluada, a continuación, se muestran los gráficos de comportamiento por género, donde el 57% es masculino y 43% femenino.

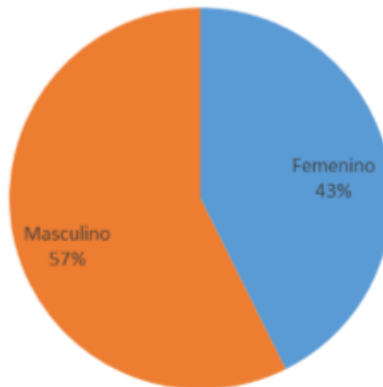


Figura 2. Participación por género. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Frente al parámetro de la edad, se evidencia que el 41% de la población tiene e 18 a 29 años, seguido del 33% que tiene entre 30 y 39 años, continuando con el 17% entre 40 y 49 años y el 9% restante mayores a 50 años. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:



Figura 3. Participación por edad. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Se evidencia respecto al estado civil, que el 46% responde ser soltero(a), seguido del 33% en unión libre, continuando con el 14% casado(a), el 5% separado(a) y el 1% divorciado(a). A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

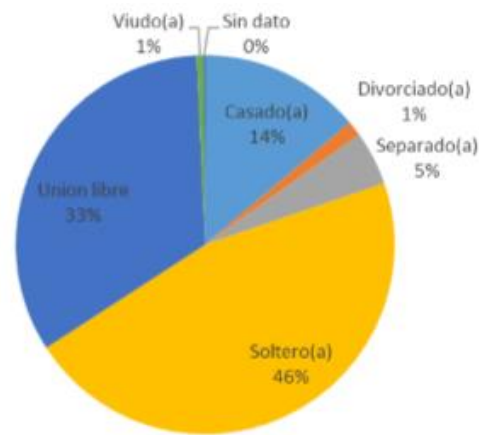


Figura 4. Participación por estado civil. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Respecto a la escolaridad, el 48% tiene bachillerato completo, el 20% técnico/tecnológico completo, 9% técnico/tecnológico incompleto, 8% bachillerato incompleto, 5% profesional completo, 4% profesional incompleto, 3% postgrado completo, 1% primaria completa, 1% primaria incompleta, 1% postgrado incompleto. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

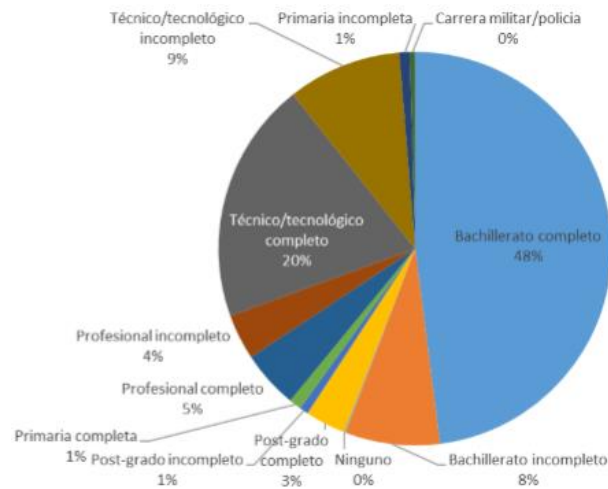


Figura 5. Participación por escolaridad. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Frente al estrato socioeconómico, se encontró que el 53% es estrato 2, el 34% estrato 3, 8% estrato 1, 2% estrato 4, 2% respondió no sé, 1% estrato 5. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

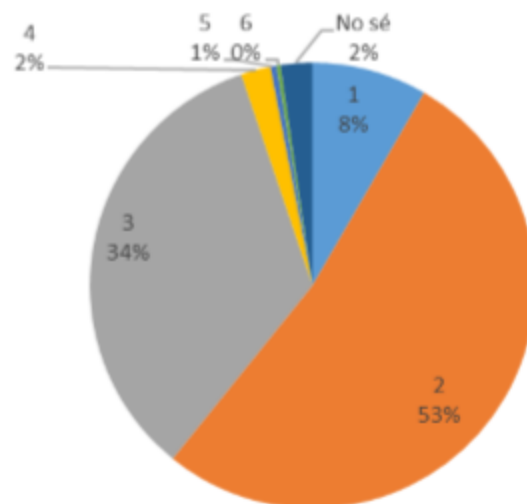


Figura 6. Estrato socioeconómico. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Respecto al tipo de vivienda, que el 62% es en arriendo, seguido del 20% familiar y el 18% propia. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:



Figura 7. Tipo de vivienda. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Frente a la cantidad de personas que dependen económicamente del trabajador, se encontró que el 32% tiene 2 dependientes, el 23% tiene 1, el 19% tiene 3, el 13% ninguna, el 9% tiene 4y el 4% tiene 5 o más. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

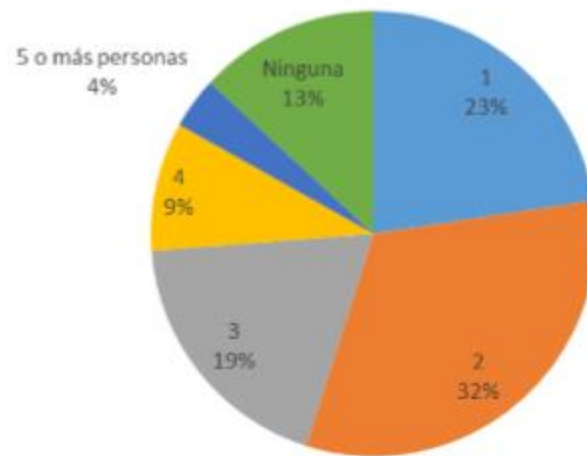


Figura 8. Dependencia económica. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Se evidencia respecto a la antigüedad en la empresa, que el 37% tiene entre 1 y 2 años, el 27% entre 3 y 5 años, el 16% menos de 1 año, el 11% entre 6 y 10 años y el 9% 11 años o más. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:



Figura 9. Antigüedad en la empresa. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Respecto a la antigüedad en el cargo, se tiene que 44% tiene entre 1 y 2 años, el 23% entre 3 y 5 años, el 21% menos de 1 año, el 8% entre 6 y 10 años y el 4% 11 años o más. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

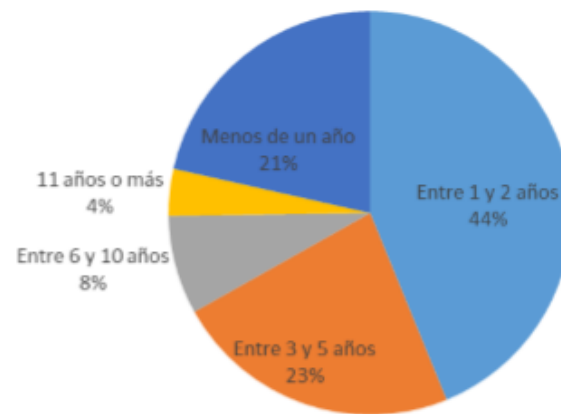


Figura 10. Antigüedad en el cargo. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Frente a las horas trabajadas, se encontró que el 72% trabaja 8 horas, el 26% 9 horas y el 2% 10 horas. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:



Figura 11. Horas trabajadas diariamente. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Se evidencia respecto al tipo de salario, que el 94 es fijo, el 5% variable y el 1% variable. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:



Figura 12. Tipo de salario. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Finalmente, respecto al tipo de contrato, se aprecia que el 99% es indefinido y el 1% temporal de 1 año o más. A continuación, se muestra el gráfico de comportamiento:

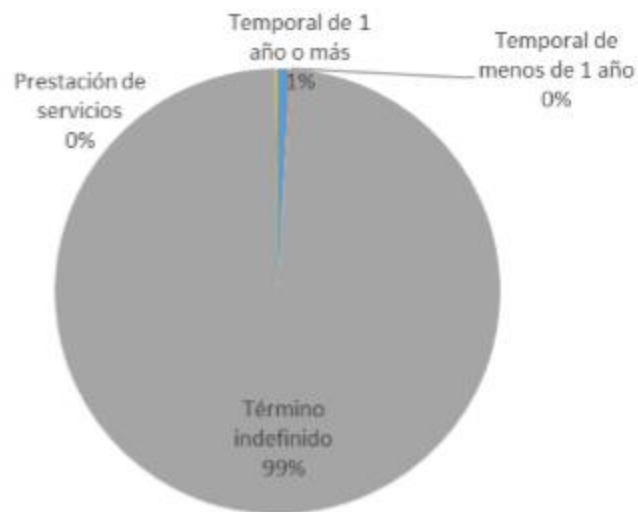


Figura 13. Tipo de contrato. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

2. Análisis estadístico

A fin de consolidar la información resultante de los cuestionarios de evaluación, se estableció la cantidad de personas clasificadas en cada nivel de riesgo para cada dominio y dimensión y se estableció la proporción correspondiente con respecto a la totalidad de personas evaluadas. A continuación, se muestra el resultado general del nivel de riesgo de los trabajadores de la empresa de catering para los factores intralaborales, extralaborales e individuales generadores de estrés:

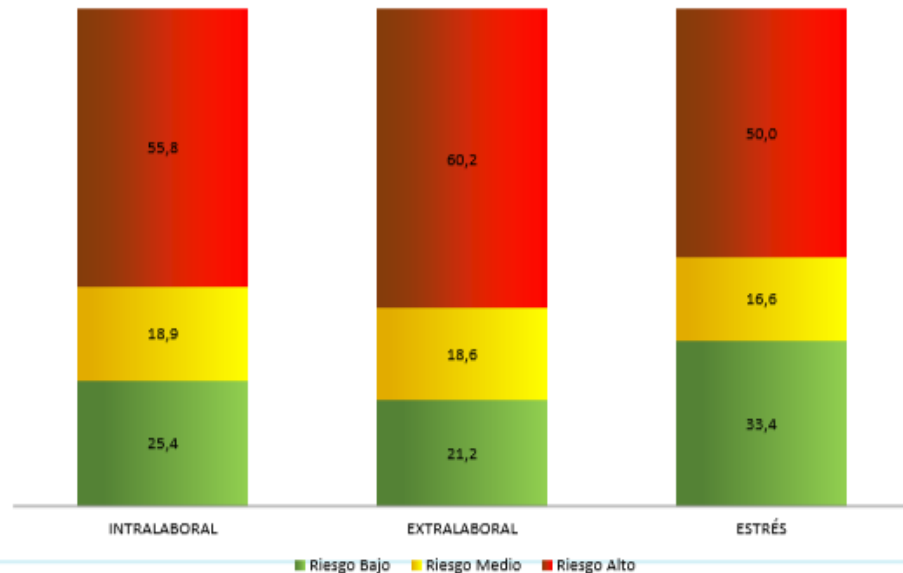


Figura 14. Nivel de riesgo psicosocial. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Se evidencia que el 55.8% de la población de la empresa de catering se encuentra en un nivel de exposición alto y muy alto frente a los factores de riesgo psicosocial, lo que indica que existe una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas y significativas de estrés requiriendo intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial, y que las condiciones de trabajo requieren atención inmediata de choque, por lo que se deberían implementar actividades de cambio, control y mejoramiento.

Ahora bien, a continuación, se presenta el comportamiento de cada uno de los dominios de las condiciones intralaborales para la población general de la empresa de catering:

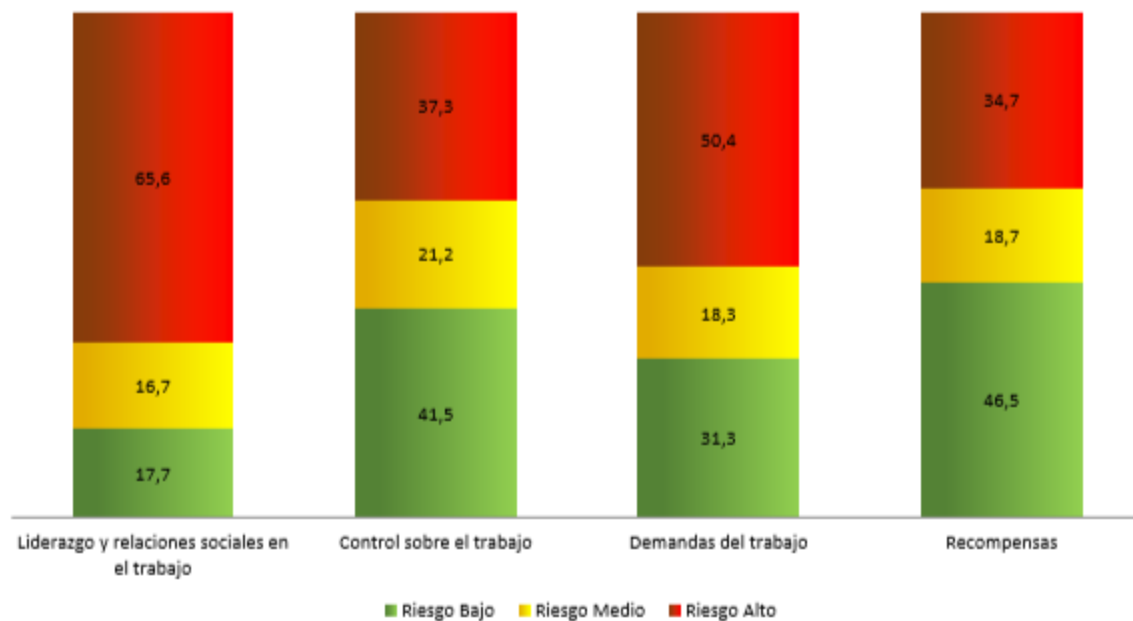


Figura 15. Nivel de riesgo factores intralaborales. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Se evidencia en la figura anterior, que el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es el que obtuvo un mayor porcentaje de la población en riesgo alto y muy alto, lo que indica que el 65.6% de los trabajadores están afectados por la forma de trabajar y por el ambiente laboral de la empresa, y muestra una problemática frente a la interacción que se establece en el contexto laboral, las características de dichas interacciones y sus aspectos funcionales como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Ahora bien, en segundo lugar de afectación se encuentra el dominio de demandas de trabajo, con un 50.4% de la población que se encuentra en un nivel de riesgo alto

y muy alto lo que indica que existe una problemática con las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Presentando los resultados por cada una de las dimensiones, podemos evidenciar en qué aspectos se encuentran los mayores niveles de riesgo, a continuación, se presenta la gráfica de comportamiento para las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

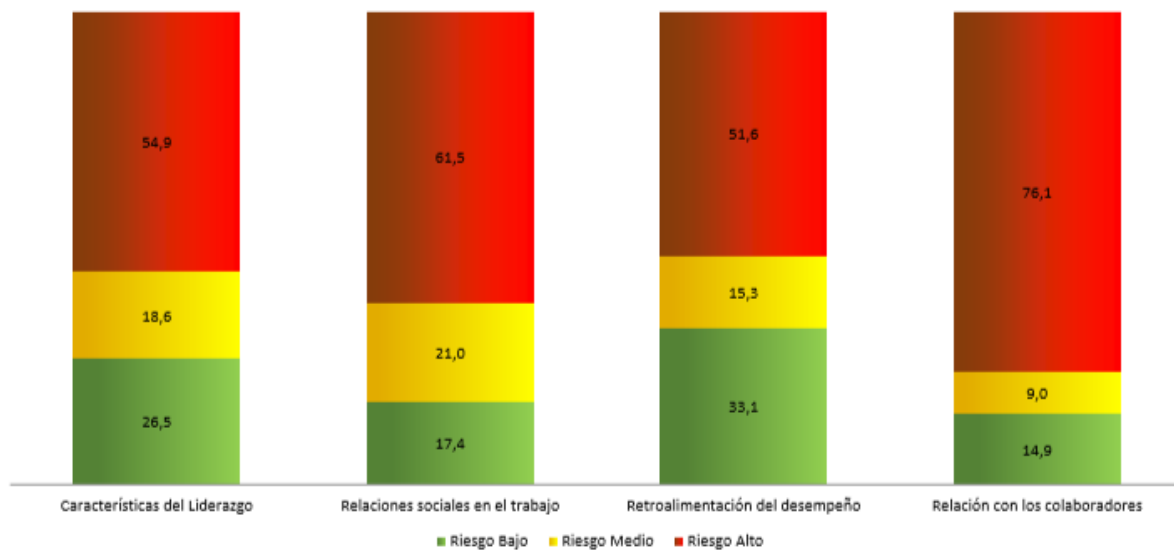


Figura 16. Nivel de riesgo dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Al revisar con detalle este dominio, se puede identificar que cada una de las dimensiones presenta niveles altos y muy altos es un porcentaje considerable de la

población, por lo que no debe ignorarse este comportamiento por la alta gerencia y claramente requiere intervención.

La dimensión con porcentaje más alto de afectación por nivel de riesgo alto y muy alto, obedece a la relación con los colaboradores con el 76.1%, lo que implica que existe una problemática con la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Este grupo de jefes perciben que la gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o solución de problemas; así mismo perciben que sus colaboradores tienen dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosamente con ellos y en ocasiones los jefes, además de señalan escaso apoyo cuando se presentan dificultades.

Siguiendo con el análisis de las dimensiones, se evidencia el 61.5% de la población se encuentra en niveles de riesgo alto y muy alto para la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, cuya problemática está orientada a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe de compañeros, el trabajo en equipo y la cohesión. Para este grupo de jefes las relaciones sociales son percibidas como limitadas, con poco apoyo social, o

este apoyo es ineficaz reflejándose en dificultades para desarrollar trabajo en equipo u observando escasa integración o cohesión de grupo.

Por otro lado, la dimensión de características del liderazgo refleja que el 54.9% de la población se encuentra en niveles de riesgo alto y muy alto, y la problemática de esta dimensión está relacionada con los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Y finalmente, la dimensión de retroalimentación del desempeño muestra que el 51.6% de la población se encuentra en niveles de riesgo alto y muy alto, y su problemática se refiere a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, y si esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Se identificaron específicamente los sectores de la organización donde se refleja el mayor porcentaje de población expuesta a niveles de riesgo alto y muy alto para el dominio liderazgo y relaciones sociales, con el fin de conducir propuestas de intervención focalizadas, en las figuras 16 y 17, se indica dicha información:

Dimensión	Nivel de riesgo	Abastecimiento n = 20	Assembly n = 12	Audífonos, Laundry y Ropería n = 53	Compliance n = 9	Conecta y Línea de Servicio Casino GG n = 16	Culinary n = 90	Desarrollo y Talento Humano n = 17	Facility Services n = 13	Financiera n = 7
Características del liderazgo	Bajo	15,0	33,3	17,0	55,6	31,3	10,0	64,7	38,5	57,1
	Medio	5,0	25,0	15,1	33,3	31,3	16,7	5,9	15,4	28,6
	Alto	80,0	41,7	67,9	11,1	37,5	73,3	29,4	46,2	14,3
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	35,0	25,0	5,7	33,3	25,0	13,3	52,9	30,8	57,1
	Medio	15,0	25,0	13,2	22,2	18,8	14,4	17,6	30,8	42,9
	Alto	50,0	50,0	81,1	44,4	56,3	72,2	29,4	38,5	0,0
Retroalimentación del desempeño	Bajo	20,0	58,3	41,5	55,6	50,0	25,6	47,1	38,5	71,4
	Medio	15,0	25,0	17,0	22,2	6,3	15,6	23,5	15,4	0,0
	Alto	65,0	16,7	41,5	22,2	43,8	58,9	29,4	46,2	28,6
Relación con los colaboradores	Bajo	0,0	N/A	0,0	20,0	0,0	0,0	40,0	0,0	50,0
	Medio	0,0		12,5	0,0	0,0	6,7	0,0	25,0	50,0
	Alto	100,0		87,5	80,0	100,0	93,3	60,0	75,0	0,0
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Bajo	15,0	41,7	7,5	44,4	31,3	10,0	47,1	23,1	71,4
	Medio	5,0	0,0	11,3	22,2	25,0	12,2	23,5	30,8	14,3
	Alto	80,0	58,3	81,1	33,3	43,8	77,8	29,4	46,2	14,3

Tabla 8. Áreas (1) con nivel de riesgo dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

Dimensión	Nivel de riesgo	Higiene n = 31	ID5 n = 18	Key Account n = 9	Make & Pack n = 95	Nuevas Operaciones n = 25	Pick & Pack n = 39	Seguridad n = 30	Service Delivery n = 119	Wash & Pack n = 58
Características del liderazgo	Bajo	16,1	16,7	66,7	15,8	16,0	48,7	50,0	19,3	43,1
	Medio	12,9	27,8	0,0	20,0	24,0	10,3	3,3	19,3	29,3
	Alto	71,0	55,6	33,3	64,2	60,0	41,0	46,7	61,3	27,6
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	6,5	33,3	33,3	5,3	12,0	20,5	3,3	19,3	13,8
	Medio	3,2	22,2	22,2	21,1	20,0	41,0	30,0	23,5	22,4
	Alto	90,3	44,4	44,4	73,7	68,0	38,5	66,7	57,1	63,8
Retroalimentación del desempeño	Bajo	29,0	27,8	44,4	27,4	24,0	56,4	26,7	27,7	34,5
	Medio	22,6	16,7	11,1	9,5	12,0	15,4	20,0	13,4	15,5
	Alto	48,4	55,6	44,4	63,2	64,0	28,2	53,3	58,8	50,0
Relación con los colaboradores	Bajo	0,0	0,0	100,0	0,0	12,5	14,3	0,0	16,0	11,1
	Medio	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	14,3	16,7	12,0	11,1
	Alto	100,0	100,0	0,0	92,3	87,5	71,4	83,3	72,0	77,8
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Bajo	9,7	16,7	44,4	6,3	12,0	28,2	20,0	14,3	15,5
	Medio	12,9	22,2	22,2	15,8	12,0	35,9	13,3	12,6	27,6
	Alto	77,4	61,1	33,3	77,9	76,0	35,9	66,7	73,1	56,9

Tabla 9. Áreas (2) con nivel de riesgo dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

De acuerdo con la información obtenida por área de la empresa de catering, se concluye que las áreas con mayor afectación y en las que se debe priorizar la

intervención son: Audifonos, Laundry y Ropería, Abastecimientos, Make & Pack, Culinary, Higiene, Nuevas operaciones, Service delivery, Seguridad, IDS, Wash & Pack, Assembly. Lo anterior, indica que la problemática no es puntual de un sector, sino de toda la organización y es el dominio de mayor relevancia en la batería de evaluación de riesgo psicosocial aplicada.

Ahora bien, respecto a las dimensiones, se observa que las mas impactadas son la relación con los colaboradores y las relaciones sociales en el trabajo, dado que fueron las más repetitivas por intervención en los diferentes sectores de la compañía.

Continuando con la presentación de los resultados por cada una de las dimensiones, a continuación, se presenta la gráfica de comportamiento para las dimensiones del dominio demandas de trabajo:

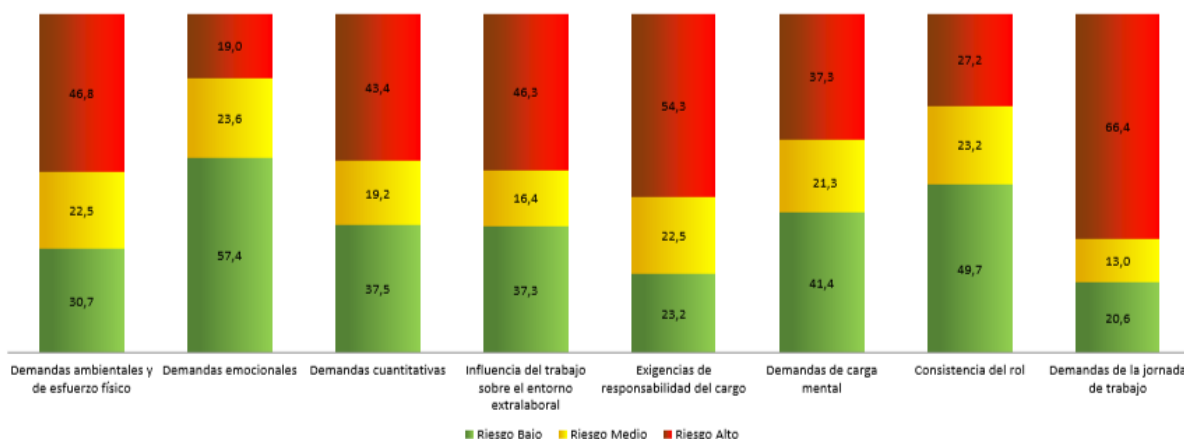


Figura 17. Nivel de riesgo dominio demandas de trabajo. Fuente: Informe de resultados empresa de catering (Marsh Risk, 2020)

La dimensión con porcentaje más alto de afectación por nivel de riesgo alto y muy alto, obedece a las demandas de la jornada de trabajo con el 66.4%, lo que implica que existe una problemática con las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Por otro lado, se evidencia que el 54.3% de la población se encuentra en niveles de riesgo alto y muy alto para la dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo, cuya problemática está orientada a la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en la empresa o en las personas. Es importante mencionar que los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

Se identificaron específicamente los sectores de la organización donde se refleja el mayor porcentaje de población expuesta a niveles de riesgo alto y muy alto para el dominio demandas de trabajo, con el fin de conducir propuestas de intervención focalizadas, se muestran las figuras 19 y 20, que indican dicha información:

Dimensión	Nivel de riesgo	Abastecimiento n = 20	Assembly n = 12	Audífonos, Laundry y Ropería n = 53	Compliance n = 9	Conecta y Líneas de Servicio Casino GG n = 16	Culinary n = 90	Desarrollo y Talento Humano n = 17	Facility Services n = 13	Financiera n = 7
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	25,0	50,0	24,5	33,3	56,3	25,6	41,2	23,1	57,1
	Medio	10,0	25,0	20,8	44,4	18,8	33,3	35,3	15,4	28,6
	Alto	65,0	25,0	54,7	22,2	25,0	41,1	23,5	61,5	14,3
Demandas emocionales	Bajo	61,5		52,6	66,7	62,5	60,9	15,4	80,0	100,0
	Medio	23,1	N/A	26,3	0,0	12,5	30,4	38,5	0,0	0,0
	Alto	15,4		21,1	33,3	25,0	8,7	46,2	20,0	0,0
Demandas cuantitativas	Bajo	35,0	58,3	39,6	66,7	31,3	25,6	70,6	30,8	42,9
	Medio	20,0	16,7	5,7	22,2	37,5	7,8	5,9	38,5	28,6
	Alto	45,0	25,0	54,7	11,1	31,3	66,7	23,5	30,8	28,6
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Bajo	20,0	50,0	41,5	11,1	31,3	30,0	70,6	38,5	42,9
	Medio	25,0	8,3	17,0	44,4	6,3	17,8	23,5	7,7	28,6
	Alto	55,0	41,7	41,5	44,4	62,5	52,2	5,9	53,8	28,6
Exigencias de responsabilidad del cargo	Bajo	0,0		25,0	42,9	0,0	0,0	63,6	0,0	0,0
	Medio	25,0	N/A	25,0	14,3	0,0	26,7	0,0	50,0	50,0
	Alto	75,0		50,0	42,9	100,0	73,3	36,4	50,0	50,0
Demandas de carga mental	Bajo	5,0	41,7	71,7	44,4	75,0	34,4	35,3	61,5	0,0
	Medio	45,0	25,0	13,2	44,4	18,8	20,0	29,4	23,1	28,6
	Alto	50,0	33,3	15,1	11,1	6,3	45,6	35,3	15,4	71,4
Consistencia del rol	Bajo	25,0		75,0	57,1	50,0	20,0	72,7	50,0	50,0
	Medio	0,0	N/A	25,0	28,6	0,0	40,0	18,2	0,0	50,0
	Alto	75,0		0,0	14,3	50,0	40,0	9,1	50,0	0,0
Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	25,0	16,7	9,4	55,6	31,3	15,6	76,5	38,5	57,1
	Medio	20,0	25,0	7,5	11,1	18,8	6,7	11,8	0,0	42,9
	Alto	55,0	58,3	83,0	33,3	50,0	77,8	11,8	61,5	0,0
Demandas del trabajo	Bajo	5,0	58,3	41,5	66,7	50,0	18,9	58,8	46,2	28,6
	Medio	25,0	16,7	26,4	22,2	0,0	25,6	5,9	7,7	42,9
	Alto	70,0	25,0	32,1	11,1	50,0	55,6	35,3	46,2	28,6

Tabla 10. Áreas (19) con nivel de riesgo dominio demandas de trabajo. Fuente:

Informe de resultados empresa de catering

Dimensión	Nivel de riesgo	Higiene n = 31	IDS n = 18	Key Account n = 9	Make & Pack n = 95	Nuevas Operaciones n = 25	Pick & Pack n = 39	Seguridad n = 30	Service Delivery n = 119	Wash & Pack n = 58
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	22,6	16,7	22,2	37,9	24,0	43,6	16,7	26,1	20,7
	Medio	19,4	16,7	44,4	20,0	20,0	28,2	20,0	17,6	20,7
	Alto	58,1	66,7	33,3	42,1	56,0	28,2	63,3	56,3	58,6
Demandas emocionales	Bajo	75,0	33,3	75,0	72,2	30,4	81,8	21,4	63,5	77,8
	Medio	12,5	33,3	25,0	5,6	52,2	9,1	28,6	25,0	5,6
	Alto	12,5	33,3	0,0	22,2	17,4	9,1	50,0	11,5	16,7
Demandas cuantitativas	Bajo	25,8	50,0	22,2	28,4	24,0	79,5	30,0	37,0	29,3
	Medio	3,2	22,2	22,2	17,9	32,0	20,5	33,3	26,9	15,5
	Alto	71,0	27,8	55,6	53,7	44,0	0,0	36,7	36,1	55,2
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Bajo	48,4	27,8	44,4	30,5	20,0	61,5	30,0	32,8	46,6
	Medio	19,4	16,7	0,0	15,8	8,0	17,9	6,7	16,0	15,5
	Alto	32,3	55,6	55,6	53,7	72,0	20,5	63,3	51,3	37,9
Exigencias de responsabilidad del cargo	Bajo	0,0	0,0	100,0	21,4	20,0	0,0	0,0	14,8	11,1
	Medio	33,3	0,0	0,0	42,9	30,0	28,6	0,0	18,5	33,3
	Alto	66,7	100,0	0,0	35,7	50,0	71,4	100,0	66,7	55,6
Demandas de carga mental	Bajo	80,6	22,2	11,1	33,7	52,0	48,7	26,7	27,7	55,2
	Medio	9,7	27,8	33,3	20,0	20,0	20,5	20,0	16,8	22,4
	Alto	9,7	50,0	55,6	46,3	24,0	30,8	53,3	55,5	22,4
Consistencia del rol	Bajo	66,7	66,7	75,0	42,9	40,0	85,7	33,3	40,7	55,6
	Medio	0,0	0,0	0,0	35,7	30,0	0,0	33,3	25,9	22,2
	Alto	33,3	33,3	25,0	21,4	30,0	14,3	33,3	33,3	22,2
Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	16,1	16,7	77,8	10,5	4,0	28,2	10,0	10,1	8,6
	Medio	19,4	27,8	11,1	13,7	20,0	23,1	6,7	9,2	19,0
	Alto	64,5	55,6	11,1	75,8	76,0	48,7	83,3	80,7	72,4
Demandas del trabajo	Bajo	38,7	22,2	22,2	26,3	8,0	61,5	0,0	18,5	39,7
	Medio	9,7	16,7	44,4	24,2	8,0	20,5	6,7	15,1	19,0
	Alto	51,6	61,1	33,3	49,5	84,0	17,9	93,3	66,4	41,4

Tabla 11. Áreas (2) con nivel de riesgo dominio demandas de trabajo. Fuente:

Informe de resultados empresa de catering

De acuerdo con la información obtenida por área de la empresa de catering, se concluye que las áreas con mayor afectación y en las que se debe priorizar la intervención son: Seguridad, Nuevas operaciones, Abastecimientos, Service delivery, IDS, Culinary, Higiene, Conecta y Línea de servicio. Lo anterior indica que, si bien es cierto que la problemática no es generalizada, tampoco es puntual de un sector, por lo que debe ser intervenida relacionando las actividades comunes de cada área.

Ahora bien, respecto a las dimensiones, se observa que las más impactadas son las demandas de la jornada de trabajo y las exigencias de responsabilidad del cargo, dado que fueron las más repetitivas por intervención en los diferentes sectores de la compañía.

Por otro lado, utilizando el Software estadístico Minitab, se obtuvieron los resultados tanto para las correlaciones bi-variadas como para el p-valor o valor de significancia para las variables sociodemográficas y los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales con mayor afectación.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente edad, y la variable dependiente liderazgo y relaciones sociales:

Correlación: EDAD; LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

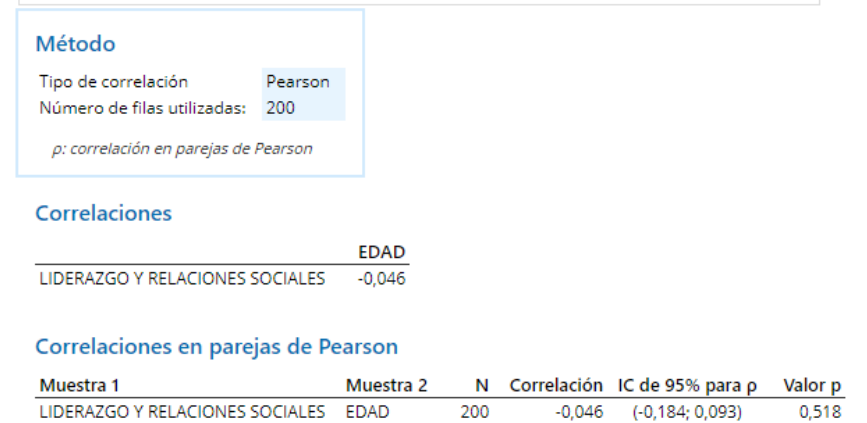


Figura 18. Correlación entre edad y liderazgo y relaciones sociales

El grado de correlación es -0.046 lo que indica que a mayor edad menor exposición al factor de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales y el p-valor es 0.518, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : La edad no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente edad, y la variable dependiente demandas de trabajo:

Correlación: EDAD; DEMANDAS DE TRABAJO

Método

Tipo de correlación Pearson
Número de filas utilizadas: 200

p: correlación en parejas de Pearson

Correlaciones

	EDAD
DEMANDAS DE TRABAJO	0,108

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
DEMANDAS DE TRABAJO	EDAD	200	0,108	(-0,031; 0,243)	0,127

Figura 19. Correlación entre edad y demandas de trabajo

El grado de correlación es 0.108 lo que indica que a mayor edad mayor exposición al factor de riesgo en la dimensión demandas de trabajo, y el p-valor es 0.127, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : La edad no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión demandas de trabajo.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente dependencia económica, y la variable dependiente liderazgo y relaciones sociales:

Correlación: DEPENDENCIA ECONÓMICA; LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

Método

Tipo de correlación: Pearson
Número de filas utilizadas: 200

p: correlación en parejas de Pearson

Correlaciones

	DEPENDENCIA ECONÓMICA
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	0,035

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	DEPENDENCIA ECONÓMICA	200	0,035	(-0,104; 0,173)	0,622

Figura 20. Correlación entre dependencia económica y liderazgo y relaciones sociales

El grado de correlación es 0.035 lo que indica que a mayor dependencia económica mayor exposición al nivel de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales y el p-valor es 0.622, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : La dependencia económica no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente dependencia económica, y la variable dependiente demandas de trabajo:

Correlación: DEPENDENCIA ECONÓMICA; DEMANDAS DE TRABAJO

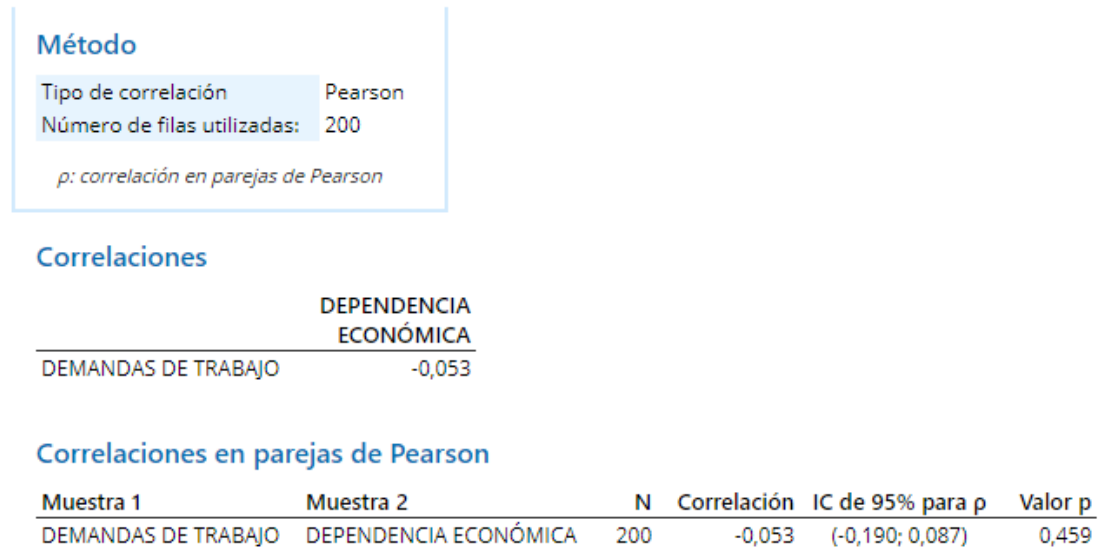


Figura 21. Correlación entre dependencia económica y demandas de trabajo

El grado de correlación es -0.053 lo que indica que a mayor dependencia económica menor exposición al nivel de riesgo en la dimensión demandas de trabajo, y el p-valor es 0.459, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : La dependencia económica no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión demandas de trabajo.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente estrato socioeconómico, y la variable dependiente liderazgo y relaciones sociales:

Correlación: ESTRATO SOCIOECONÓMICO; LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

Método

Tipo de correlación: Pearson
Número de filas utilizadas: 200

p: correlación en parejas de Pearson

Correlaciones

	ESTRATO SOCIOECONÓMICO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	-0,118

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	200	-0,118	(-0,253; 0,021)	0,096

Figura 22. Correlación entre estrato socioeconómico y liderazgo y relaciones sociales

El grado de correlación es -0.118 lo que indica que A mayor estrato socioeconómico menor exposición al nivel de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales, y el p-valor es 0.096, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : El estrato socioeconómico no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales.

A continuación, se muestran los datos de la correlación entre la variable independiente estrato socioeconómico, y la variable dependiente demandas de trabajo:

Correlación: ESTRATO SOCIOECONÓMICO; DEMANDAS DE TRABAJO

Método

Tipo de correlación Pearson
Número de filas utilizadas: 200

p: correlación en parejas de Pearson

Correlaciones

	ESTRATO SOCIOECONÓMICO
DEMANDAS DE TRABAJO	0,029

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
DEMANDAS DE TRABAJO	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	200	0,029	(-0,110; 0,167)	0,683

Figura 23. Correlación entre estrato socioeconómico y demandas de trabajo

El grado de correlación es 0.029 lo que indica que a mayor estrato socioeconómico mayor exposición al nivel de riesgo en la dimensión demandas de trabajo, y el p-valor es 0.683, siendo $P > 0,05$, por lo que se acepta H_0 : El estrato socioeconómico no influye en el nivel de exposición al factor de riesgo en la dimensión demandas de trabajo.

Propuesta de intervención

Se realiza una propuesta de intervención con base en los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial denominada 1+1=3, se muestra a continuación:

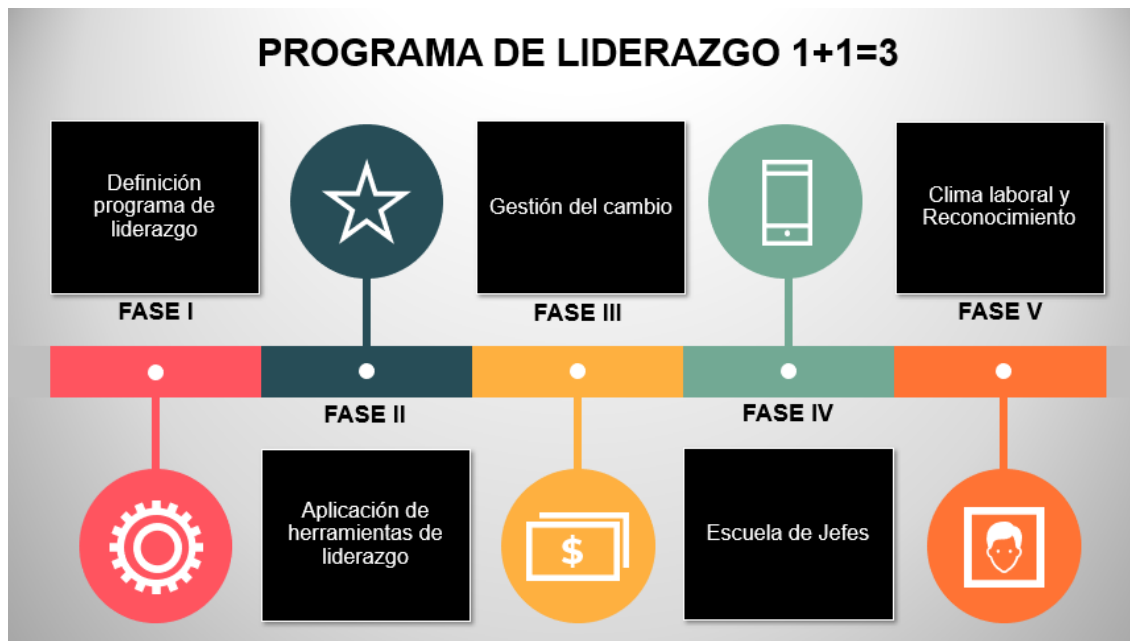


Figura 24. Programa de liderazgo 1+1=3

Fuente: Elaboración propia

El programa de liderazgo 1+1=3, significa que cuando un líder se une a su personal a cargo logra resultados extraordinarios, y que para eso se necesitan desarrollar ciertas habilidades a considerar durante 5 fases así:

FASE I. Definición programa de liderazgo (1+1=3)

- Definir el estilo de liderazgo que se desea al interior de la organización enmarcado en los valores corporativos y los objetivos estratégicos.

- Desarrollar acciones de formación en comunicación asertiva como habilidad autogestionable, retroalimentación del desempeño y habilidades de los líderes para generar motivación.
- Manualizar las actividades definidas para cada cargo como parte del proceso de formación de los Directores, jefes y supervisores que conlleve a generar claridad en cada rol.
- En el marco de un ciclo PVHA revisar e implementar las estrategias para el fomento de mecanismos formales de relación y comunicación para fortalecer el rol de los jefes en la prevención y el manejo del estrés.
- Entrenar en el programa de liderazgo desarrollado entregando herramientas claras para la aplicación de técnicas que permitan abordar situaciones complejas de planeación, comunicación, solución de conflictos y retroalimentación del desempeño.

FASE II. Aplicación de herramientas de liderazgo

- Desarrollar entregables asociados a la aplicación de las herramientas de planeación, comunicación, solución de conflictos y retroalimentación del desempeño.
- Realizar actividades de integración que permitan la cohesión de los equipos de trabajo.

- Establecer procedimiento de detección y seguimiento a necesidades de capacitación derivadas de la aplicación de herramientas.

FASE III. Gestión del cambio

- Desarrollar espacios de inclusión en la toma de decisiones a todos los niveles de la organización.
- Generar campañas estructuradas y formales para comunicar de manera anticipada y oportuna la introducción de cambios en los procesos
- Incluir la capacitación previa al cambio de procesos o tareas, realizando acompañamiento y verificación del nivel de asimilación de los aspectos nuevos introducidos en las tareas

FASE IV. Escuela de Jefes

- Determinar las brechas existentes entre los cargos de liderazgo actual y los deseados.
- Diseñar los niveles de formación que permita promoción horizontal, vertical o enriquecimiento del propio cargo.
- Generar y apoyar las oportunidades de cambios de cargos inter áreas según aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales.
- Definir la intervención participativa de Jefes formados en las evaluaciones de condiciones de trabajo.

- Realizar rotación de cargos de liderazgo de forma controlada y orientada para promover el trabajo en equipo.

FASE V. Clima laboral y Reconocimiento

- Establecer periódicamente mediciones de clima laboral con participación de todos los niveles.
- Desarrollar estrategias de afrontamiento, para la atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Implementar pausas activas participativas promoviendo la interacción del equipo de trabajo.
- Realizar inspecciones psicosociales de puestos de trabajo.
- Establecer la metodología de reconocimiento para aquellos líderes que muestren cambios positivos en ellos mismos o en su personal a cargo.
- Mantener el acompañamiento de los expertos en psicología orientando el desarrollo del programa.

Conclusiones y discusión

1. El grado de exposición al riesgo psicosocial de la población operativa de la empresa de catering de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Trabajo, 2019), es preocupante, dado que el 55.8% de la población

se encuentra en un nivel de exposición alto y muy alto frente a los factores de riesgo intralaborales, lo que indica que existe una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas y significativas de estrés requiriendo intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial, y que las condiciones de trabajo requieren atención inmediata de choque, por lo que se deberían implementar actividades de cambio, control y mejoramiento.

2. De acuerdo con el estudio del arte realizado, se concluye que la problemática asociada al impacto de los riesgos psicosociales en los trabajadores se mencionó en uno de los primeros documentos oficiales e internacionales “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), considerando que la problemática se ha mencionado desde años anteriores como en 1974 con la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (Moreno y Báez, 2010). Y con el paso de los años, este concepto ha venido evolucionando en el mundo, con la necesidad de evaluar la presencia y el nivel de los riesgos psicosociales, existiendo muchos de los instrumentos de medición que no garantizan su fiabilidad y validez (Olmos, Perú y Barrios, 2008).
3. El único método válido en Colombia está regulado a través de la Resolución 2404 de 2019 cuya estructuración obedece a las consideraciones de las encuestas

nacionales de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos laborales, realizada durante los años 2007 y 2013 (Ministerio de Trabajo, 2019), y obedece a la batería de instrumentos que tiene como fundamento la Resolución 2646, que permite identificar tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales (Ministerio de trabajo, 2008, p.2), y su aplicación y análisis de datos solo la puede realizar un profesional en psicología con licencia en salud ocupacional, utilizando los cuestionarios definidos por el ente regulador, considerando que el tratamiento de la información se basa en el concepto de confidencialidad.

4. El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es el que obtuvo un mayor porcentaje de la población en riesgo alto y muy alto, lo que indica que el 65.6% de los trabajadores están afectados por la forma de trabajar y por el ambiente laboral de la empresa, y muestra una problemática frente a la interacción que se establece en el contexto laboral, las características de dichas interacciones y sus aspectos funcionales como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Seguido del dominio de demandas de trabajo, con un 50.4% de la población que se encuentra en un nivel de riesgo alto y muy alto lo que indica que existe una problemática con las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Y la problemática no es puntual

de un sector, sino de toda la organización, por lo que la intervención debe ser transversal.

5. Las variables sociodemográficas edad y estrato socioeconómico tienen correlación con demandas de trabajo y no con liderazgo y relaciones sociales, mientras que la variable dependencia económica tiene correlación con liderazgo y relaciones sociales y no con demandas de trabajo. Por otro lado, la totalidad de las variables independientes analizadas muestran un p-valor $P > 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis nula: Las variables sociodemográficas correspondientes a edad, tipo de vivienda, dependencia económica y estrato socioeconómico, no influyen en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaborales que obedecen a liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo.
6. Se presenta la propuesta de intervención denominada 1+1=3, con el fin de mitigar el riesgo asociado a los factores psicosociales intralaborales, específicamente liderazgo y relaciones sociales así como demandas de trabajo, dicha propuesta consta de 5 fases, que al realizarla de forma planificada y con el compromiso de la alta dirección, se espera que genere impacto positivo en las dimensiones ya mencionadas, dicho impacto deberá ser evaluado a través de la aplicación de la misma batería de instrumentos después de un periodo de tiempo de un año considerando un tiempo prudente para la planeación y ejecución de las actividades planteadas .

Lista de referencias

- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F., & Palomino, J. C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Validation of the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors.
- Arenas Ortiz, F., Andrade Jaramillo, V., & "NIC. (2013). psychosocial risk factors and work (engagement) in a health care institution in the city of, cali - co. *acta colomb.psicol*, 11(1), 4–5.
- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*, (pp. 111-121).
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of Work and Health*, (pp. 127-146).
- Decreto 1072 de 2015 (mayo 26). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia. Diario Oficial 49.523 del 26 de mayo de 2015. (2015).
- Garcia-Mendez, S., Galvis-Rojas, Y. P., & Ortiz-Olago, J. A. (2019). Relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial intralaboral de una empresa de transporte en Bucaramanga. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(1), 27–34.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 29(2), 237–241.

Kalimo, R., El-Batawi M & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.*

Marsh Risk Consulting (2020). *Informe diagnóstico psicosocial.*

Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación.* (NTP 443).

Ministerio de protección social y Univesidad Javeriana. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Ministerio de la Protección Social (2009). Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia 2007. Bogotá D.C. Minsalud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20NACIONAL.pdf>.

Ministerio de Trabajo. (2015). Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia 2015. Recuperado de <https://www.casanare.gov.co/?idcategoria=50581>,

Ministerio de trabajo y Universidad Javeriana (2015). *Guía técnica para la promoción; prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población traajadora.*

Moreno, B. & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Barcelona Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España – INSHT

- Moreno-Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico Psychosocial occupational risks: conceptual framework and socio-economic context. *ORP Journal*, 1.
- Sarmiento, M. (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial.
- Olmos, J. G., Perú, M., & Barrios, M. (2008). Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. 20, 939–944.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (1984). *Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra, Suiza: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra, Suiza: OIT.
- Orozco, C. S., Lira, E. R., Velasco, A. A., & Alcaraz, M. B. (2014). Evaluation of the psycho-social risks with the instrument “ CTCPS-MAC ” — support for the study of the conditions of the psycho-social work — in the Department of Public Works of the city hall of the South of Jalisco (México). 30(3), 293–301.
- Resolución 2404 de 2019 (julio, 22), 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. Recuperado de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Resolución 2646 de 2008 (julio 17). 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. Diario Oficial 47.059 del 23 de julio de 2008.

Resolución 312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Bogotá D.C.: Ministerio del Trabajo. *Diario Oficial* 50.872 del 19 de febrero de 2019.

Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., & Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(2), 67–74.

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

Zamorano, D. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. In *Gestión de las Personas y Tecnología* (Vol. 9, Issue 25).