

Capítulo 13

El riesgo psicosocial: factor clave en el bienestar laboral

Psychosocial risk: a key factor in work wellbeing

María Gloria González Molina Docente tiempo completo Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5370-2805>. Correo electrónico: mgonzalezm@poligran.edu.co

RESUMEN

Los líderes, en su rol humanizador, se preocupan en las organizaciones por propiciar ambientes que contribuyan a la salud mental, física y emocional de los trabajadores. Por lo tanto, es la gestión del riesgo psicosocial donde se centra el esfuerzo: en la interacción de las variables del individuo, el ambiente laboral y el medio ambiente externo; interacción que tiene efectos en la satisfacción y el bienestar del trabajador. En ese mismo sentido, también hay otras variables que rodean al individuo, como sus necesidades y su situación personal dentro y fuera del trabajo. La presente investigación utilizó una metodología de carácter mixto: un enfoque cuantitativo, al aprovechar el diagnóstico realizado por la Administración de Riesgos Laborales (ARL), y un enfoque cualitativo, plasmado en esta investigación acción, que implica observar, pensar y actuar, y fue abordada en forma longitudinal para que trascienda en el tiempo. Las condiciones laborales de la empresa analizada exigen de los trabajadores altos niveles de concentración, sobrecarga de trabajo, elevadas responsabilidades y largas jornadas laborales, factores que afectan el bienestar físico y psicológico, disminuyendo la productividad, razón por la cual el área de Talento Humano orienta el proceder hacia la intervención, proponiendo un plan de acción que controle las variables valoradas con riesgo muy alto y alto en la misma categoría.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, variables, factores de riesgo, intervención, bienestar.

ABSTRACT

Leaders, in their humanizing role, are concerned in organizations to promote environments that contribute to the mental, physical and emotional health of workers. Therefore, it is psychosocial risk management where effort is focused: in the interaction of the variables of the individual,

the work environment and the external environment; interaction that has effects on the satisfaction and well-being of the worker. In that same sense, there are also another variables that surround the individual, such as their needs and their personal situation inside and outside work. This research used a mixed methodology: a quantitative approach by taking advantage of the diagnosis made by the Occupational Risk Management (ARL for its acronym in Spanish) and a qualitative approach, embodied in this action research, which involves observing, thinking and acting, and approached longitudinally so that it transcends time. The working conditions of the analyzed company require from the workers high levels of concentration, work overload, high responsibilities and long working hours, factors that affect physical and psychological well-being, decreasing productivity. This is why the Human Resources area guides the procedure towards the intervention, proposing an action plan that controls the variables valued with very high and high risk in the same category.

Keywords: Psychosocial risk, variables, risk factors, intervention, wellness.

Introducción

En los últimos años el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de las compañías realiza diagnósticos con ayuda de la Administración de Riesgos Laborales (ARL) o contratan servicios especializados con empresa consultoras para identificar y evaluar el riesgo psicosocial, sin embargo, no se han logrado engranar con la Gestión del Capital Humano para consolidar un programa de prevención a largo plazo y menos aún en la intervención del riesgo psicosocial. Aunque la mayoría de empresas grandes cuenta con un programa de riesgo psicosocial documentado, este no muestra un fundamento teórico y práctico que justifique su implementación y, por lo tanto, los encargados lo ven como un documento de cumplimiento legal sin mayor relevancia práctica e impacto para la compañía.

La ausencia de un programa de riesgo psicosocial estructurado y en funcionamiento hace que las empresas incumplan legalmente y, por ende, estén expuestas a sanciones económicas importantes. La falta de acciones preventivas frente al riesgo psicosocial, explícitamente reglamentado en la legislación laboral colombiana, resolución 2646 de 2008 y actualizado por la Resolución 2404 de 2019, exige de los representantes de las compañías gestionar los factores intralaborales, extralaborales, de estrés y los estudios sociodemográficos y ocupacionales que contribuyan a dinamizar el Sistema de Gestión de SST.

Por lo anterior se hace necesario diseñar un Programa de riesgo psicosocial con fundamento teórico y una propuesta de implementación y seguimiento práctico que oriente a los encargados tanto de Gestión Humana como de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre las acciones empresariales de prevención e intervención del riesgo psicosocial y la responsabilidad de cada una de éstas áreas. Como resultado de esta investigación se desglosa una propuesta para diseñar un programa de riesgo psicosocial dirigido a los colaboradores de las empresas.

Investigación & espíritu empresarial

La Gerencia de Talento Humano de la empresa analizada concibe la seguridad y la salud como un elemento estratégico para el negocio, debido a que sus operaciones están dentro del sector energético, siendo este uno de los sectores más aventajados en esta materia. Sus pretensiones inician desde los procesos licitatorios en donde los resultados estadísticos en material de accidentalidad y enfermedad profesional calificados por la ARL son definitivos para la selección de la propuesta ganadora y una vez otorgado el contrato, el seguimiento a los acuerdos contractuales y la legislación, otorgan un puntaje relevante para las evaluaciones de desempeño, las cuales normalmente están atadas a bonificaciones económicas y a la posibilidad de continuar como contratistas seleccionados.

Por consiguiente, este documento orienta a los interesados en la implementación de las obligaciones normativas en seguridad y salud laboral, particularmente para la implementación de la Resolución 2404 de 2019, conducente a la intervención del riesgo psicosocial en las organizaciones.

Fundamentación teórica

El estudio del riesgo psicosocial y factores de riesgos es un tema importante para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general.

A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral. El Artículo 25 de los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia (s. f.) contempla: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado.

Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. Así mismo, el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia (2011) en su Artículo 56 plantea: “De modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores...”. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador, Numeral 2, se menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”.

De igual manera, en el Artículo 58 de las Obligaciones especiales del trabajador, en los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

Se propone como definición:

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, p. 3)

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su talento humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores, además de la importancia de generar y de mantener altos niveles de motivación entre los estos, puesto que el hecho de entender a las empresas de hoy en día hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también orientar los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgo psicosocial que aquejan a los trabajadores (Ivancevich, 1985, citado en García, Cortes y Sánchez, 2008).

Adicionalmente, Chiavenato (2009) señala que la higiene laboral se ocupa de las condiciones ambientales del trabajo, al referirse a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en las organizaciones; es decir al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función.

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho.

Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa y más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

Siguiendo a Camacho y Mayorga (2017) e igualmente a Sureda, Mancho y Sese (2019), el impacto de los riesgos laborales psicosociales en los trabajadores genera las siguientes consecuencias:

Físicas (European Agency for Safety and Health at Work, 2000): estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad. Psicológicas: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.

Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa. Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral.

Metodología

Esta investigación tuvo un carácter mixto por estar compuesto de un enfoque cuantitativo realizado por la consultora de la ARL y un enfoque cualitativo que se desarrolló en la investigación y que se derivará en forma de propuesta de intervención del riesgo psicosocial (Hernández, Fernández y Baptista, 2013).

Enfoque cuantitativo: El diagnóstico presentado por la consultora para ser analizado e intervenido tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal; fue realizado a una muestra de 805 trabajadores de una población de 1700 vinculados a la compañía analizada. La muestra fue seleccionada por conveniencia, tomándose el total de trabajadores de los proyectos que cumplieran los siguientes criterios: proyectos con mayor duración en el tiempo, proyectos con facilidad de acceso geográfico y proyectos con mayor número de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales.

Enfoque cualitativo: La propuesta de intervención es de tipo investigación acción, de corte cualitativo y se abordó en forma longitudinal para que trascienda en el tiempo directamente sobre las variables concernientes a riesgo psicosocial. Para cumplir con el objetivo de la presente investigación se empleará el diseño investigativo denominado investigación acción, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el cual consta de tres fases: Observar: Se revisó el informe diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial denominado tamizado.

Pensar: Se analizaron los resultados generados en el informe diagnóstico, realizando y haciendo la respectiva interpretación de las variables de cada uno de tres componentes del riesgo psicosocial.

Actuar: Una vez analizados e interpretados los resultados se diseñó una propuesta de intervención para que sea aplicada por la empresa a corto y mediano plazo con el fin de intervenir los factores que están generando riesgo psicosocial de manera significativa al interior de la empresa.

Para el desarrollo de la propuesta de intervención se tomaron las tres variables de riesgo psicosocial clasificadas por la Resolución 2646 de 2008 en: Variables intralaborales, Variables extralaborales y Variable de estrés.

Con base en las variables identificadas en el diagnóstico de riesgo psicosocial realizado anualmente en la empresa, se procede a proponer unas medidas de intervención que controlen las variables valoradas con riesgo muy alto y alto (color rojo) en la misma categoría, inicialmente, y riesgo medio (color amarillo) posteriormente, para lo cual serán tenidas en cuenta las herramientas de gestión del capital humano y de control de riesgo psicosocial.

Análisis de resultados

Del diagnóstico entregado por la empresa consultora, o por el profesional especializado en el caso de otras compañías, se seleccionan los porcentajes medio, alto y muy alto en los tres componentes del riesgo psicosocial como son los factores intralaborales, extralaborales y los de estrés, los cuales fueron puntuados en los diferentes centros de trabajo. De esta manera, se tomó “la muestra de casos sumamente importantes para el problema analizado y por conveniencia” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Variables intralaborales

Del informe presentado en el tamizaje se seleccionan las variables intralaborales con las respectivas dimensiones que fueron valoradas en el indicador con un porcentaje alto y muy alto. El criterio para esta valoración es darle intervención prioritaria a los puntajes iguales o superiores a 45 % en la sumatoria de las categorías de riesgo alto y muy alto (color rojo) en las diferentes sedes de la empresa.

Como aspecto de intervención complementaria se presentan aquellos puntajes iguales o superiores a 30 % e inferiores a 45 % (color amarillo), que corresponden a riesgo medio y que tendrán una intervención posterior. Las variables valoradas con porcentaje bajo, es decir las puntuadas por debajo del 30 %, no serán tomadas en cuenta para el presente estudio, ya que en el momento no representan riesgo psicosocial para la compañía (color verde). A continuación se presentan las variables seleccionadas y clasificadas bajo los criterios anteriores: riesgo alto y muy alto intralaboral.

Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (MinTrabajo, 2019a).

Riesgo muy alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (MinTrabajo, 2019b).

Variables extralaborales - riesgo alto extralaboral

Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (MinTrabajo, 2019).

Variables de estrés: Las variables de estrés describen las respuestas “de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas

Investigación & espíritu empresarial

resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (Ministerio de Protección Social, 2008, actualizada por la Resolución 2404 de 2019). El monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Riesgo medio de estrés: La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados (MinTrabajo, 2010), perteneciendo a la categoría síntomas fisiológicos, síntomas laborales e intelectuales y síntomas psicoemocionales.

Propuesta de intervención o plan de acción: Para implementarlo se define alcance, el objetivo y la metodología.

Plan de acción: Con el fin de facilitar la visualización se despliega un plan de acción que incluye las variables, los dominios, las dimensiones y las categorías, según corresponda, seleccionadas de acuerdo con los criterios establecidos en la metodología. Luego siguen las actividades propuestas por los responsables que, a juicio y de acuerdo con los conocimientos y experiencia del profesional o consultor, consideran impactarán y controlarán el riesgo psicosocial.

Adicionalmente se incluyen los responsables discriminando áreas y cargos; posteriormente, se muestran los centros de intervención prioritaria, siendo el número 1 el centro de trabajo que primero debe ser intervenido por tener el porcentaje más alto de riesgo en esa dimensión y así sucesivamente hasta evacuar la lista. De igual manera, la última columna corresponde al tiempo en el cual se propone realizar las actividades de acuerdo con un orden lógico: un ejemplo se presenta en la tabla 1.

Tabla 1. Intervención del riesgo alto y muy Alto en la variable intralaboral

Dimensiones*	Actividades	Responsables	Prioridad de intervención	Fecha de ejecución
<p>Retroalimentación del desempeño:</p> <p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma cómo realizar su trabajo. Esta información permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p>	<p>Para controlar este factor de riesgo se deberá reunir al jefe inmediato con su colaborador, para que le haga saber sus fortalezas y aspectos a mejorar. Jefe y colaborador generarán un acta para establecer las oportunidades de mejora, y, adicionalmente, el jefe se compromete a hacer seguimiento mensual para asegurar el cumplimiento</p>	<p>Jefe inmediato</p>	<p>Centro de Operaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yopal. 2. Bogotá. 3. B/meja. 4. Medellín 	<p>Agos-19</p>
<p>Relación con los colaboradores: Se refiere a los atributos de 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.</p>	<p>Esta dimensión tuvo el puntaje máximo de criticidad en el centro de trabajo de Yopal, por lo tanto, las intervenciones a seguir serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmar los resultados generados en el año 2017 vs. los indicadores propuestos al iniciar el año para el grupo de trabajo. 2. Realizar un grupo focal para corroborar la información e identificar las razones por las cuales no se ejecutan algunas labores, no hay apoyo hacia el jefe inmediato y las fallencias en los canales de comunicación 3. Empoderar al líder (responsabilidades vs. autoridad), permitiendo tomar decisiones con autonomía para el manejo de los equipos de trabajo. 	<p>Director de Operaciones</p> <p>Dueño del proceso: Gestión Humana</p>		
<p>Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, eficiente y oportuna) y la participación de los empleadores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro de trabajo de Buenaventura presenta riesgo alto ante esta dimensión. La comunicación relacionada con cambios, directrices, estrategias, políticas y demás cambios deben ser comunicados oportunamente al trabajador a fin de propiciar su asimilación y motivación. 2. Diseñar e implementar un boletín informativo, generado por la dirección del proyecto, donde se comunique lo mencionado anteriormente. 3. Implementar una política y reglamento de manejo del buzón de sugerencias (PQRF). 	<p>Director del Proyecto</p> <p>Gestión Humana</p> <p>Coordinador de Comunicaciones: Dueño del Proceso</p>	<p>1. Centro Operaciones Buenaventura</p>	<p>Sept-19</p>

Liderazgo y relaciones sociales

Fuente: tomado de Dimensiones Res.2646 del año 2008, actualizada por la resolución 2404 de 2019.

Resultados y discusión

Las condiciones laborales actuales de los trabajadores encuestados en la empresa demandan altos niveles de concentración, sobrecarga de trabajo, elevadas responsabilidades y largas jornadas laborales, entre otros aspectos que pueden afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador. Esto deteriora el clima laboral, disminuyendo el bienestar y, por lo tanto, la productividad de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, el área encargada del talento humano toma el liderazgo del programa de intervención de riesgo psicosocial que favorezca las condiciones ambientales, laborales, de bienestar y, por lo tanto, el clima organizacional.

La empresa analizada en el ejemplo, en su factor de riesgo intralaboral, presenta una valoración alta y muy alta en los dominios de Liderazgo y relaciones sociales, Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo, los cuales deben ser de intervención prioritaria e inmediata para prevenir las patologías generadas por el estrés, pues estos factores puedan estar anidando en la salud física y mental de los trabajadores.

La empresa intervenida en su factor de riesgo extralaboral presenta una valoración alta y muy alta en las dimensiones Características de la vivienda y su entorno y Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda; adicionalmente presenta valoración media en las dimensiones Tiempo fuera del trabajo, Comunicación y relaciones interpersonales e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, las cuales deben ser intervenidas de manera inmediata a través de un programa de bienestar fundamentado en estas necesidades específicas, que trascienda en el tiempo y que genere impacto en la salud de los trabajadores, contribuyendo a la conciliación vida-familia-trabajo.

El factor de estrés del riesgo psicosocial de la empresa intervenida presenta una valoración media en tres de las cuatro categorías que componen este factor: Síntomas fisiológicos, Síntomas laborales e intelectuales y Síntomas psicoemocionales, los cuales deben ser intervenidos mediante un programa de vigilancia epidemiológica para hacer seguimiento y manejo de las patologías que se puedan presentar por la exacerbación de estos síntomas de estrés.

Revisar el proceso de inducción y reinducción para anclarlo al dominio Control sobre el trabajo, el cual persigue la participación, la claridad del rol, la identificación de las necesidades de capacitación y el hacer frente a los cambios que presenta la compañía.

Abordar los factores intralaborales y extralaborales dado que estos son los detonantes de enfermedades derivadas del estrés en aquellos colaboradores con factores individuales susceptibles a este riesgo.

Conclusiones

Teniendo en cuenta el porcentaje representativo de dimensiones asociadas al Liderazgo y relaciones sociales valoradas en riesgo medio, la empresa debe continuar con las acciones encaminadas

a fortalecer las características del liderazgo, mejorar las relaciones interpersonales, la toma de decisiones y la comunicación efectiva, de tal forma que a corto plazo este dominio no se convierta en un factor de riesgo significativo.

Asimismo, debe anclar las actividades de promoción y prevención del estrés al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial con el fin de fortalecer las habilidades de afrontamiento de situaciones potencialmente estresantes, tales como: pausas activas, pausas cognitivas, formación para la disminución de respuestas fisiológicas producidas por situaciones estresantes, reconocimientos e incentivos que mejoren el sentido de pertenencia en los colaboradores y programas de formación orientados a la higiene del sueño.

La implementación del programa de riesgo psicosocial implica una inversión financiera y de recursos físicos y humanos que apalanquen el desarrollo de las actividades que la propuesta relaciona, transfiriendo, por consiguiente, un retorno en la inversión, lo que se evidencia en la calidad de vida de los trabajadores, la productividad, el bienestar y, por lo tanto, el clima organizacional.

El Ministerio del Trabajo reglamentó a través de la Resolución 2646 de 2008 los instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial y los actualizó en la Resolución 2404 de 2019, la cual facilita a las empresas realizar un diagnóstico del riesgo en sus tres componentes: los factores intralaborales, extralaborales y de estrés, e, igualmente, hacer una caracterización de los trabajadores para, con base en estos resultados, realizar la intervención a través de un plan de acción.

Las fuentes teóricas consultadas sobre este tema en Colombia están relacionadas con las normas expedidas por el Ministerio de Trabajo, organismo encargado de reglamentar los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para lo cual emitió la Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019. Igualmente, esta entidad es la encargada de investigar y promover acciones encaminadas a reglamentar el riesgo psicosocial, para lo cual, mediante la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, adoptó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, demás guías y protocolos para tal fin.

El éxito para una buena gestión del riesgo psicosocial está en el diagnóstico de las condiciones de este, dado que es la fuente que identifica la situación actual de la compañía, facilitando una intervención decisiva e inmediata de los factores intralaborales, extralaborales y de estrés que estén afectando la salud de los trabajadores.

Asimismo, también se recomienda corroborar con la aplicación de las pruebas confirmatorias de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo tales como grupos focales, entrevistas y evaluaciones de puestos de trabajo para reconocer y complementar el diagnóstico que se realizó a través de los cuestionarios dispuestos por el Ministerio del Trabajo, con el fin de intervenir los trabajadores, las áreas y los cargos evaluados como caso blanco en el diagnóstico.

Referencias

- Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos, Derechos y Valores*, 10(40), 164-166. 10.18359/prole.3047
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc GrawHill.
- Código Sustantivo del Trabajo (2011). Artículos 11, 56,57,58. Presidencia de la República.
- Constitución política de Colombia (s. f.). Artículo 25. Presidencia de la República.
- García Rubiano, M., Cortés Mesa, D. A. y Sánchez Higuera, A. C. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. *Diversitas*, 4 (1), 37-51.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Ministerio del Trabajo. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf> .
- Ministerio del Trabajo (2019a). Resolución 0312. <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estadares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2019b). Resolución 2404. <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646. <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/normatividad/resoluciones/Res-2646-2008.pdf>
- Sureda, E., Mancho J. y Sese, A. (2019). Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: A SEM model. *Annals of Psychology*, 35(1), 106-115. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>