

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara



**AREANDINA**

Fundación Universitaria del Área Andina

---

MIEMBRO DE LA RED

**ILUMNO**

Electiva Riesgo Psicosocial  
Luis Guevara  
Bogotá D.C.

Fundación Universitaria del Área Andina. 2018

Catalogación en la fuente Fundación Universitaria del Área Andina (Bogotá).

## **Electiva Riesgo Psicosocial**

© Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá, septiembre de 2018  
© Luis Guevara

ISBN (impreso): **978-958-5462-98-4**

Fundación Universitaria del Área Andina  
Calle 70 No. 12-55, Bogotá, Colombia  
Tel: +57 (1) 7424218 Ext. 1231  
Correo electrónico: [publicaciones@areandina.edu.co](mailto:publicaciones@areandina.edu.co)

Director editorial: Eduardo Mora Bejarano  
Coordinador editorial: Camilo Andrés Cuéllar Mejía  
Corrección de estilo y diagramación: Dirección Nacional de Operaciones Virtuales  
Conversión de módulos virtuales: Katherine Medina

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra y su tratamiento o transmisión por cualquier medio o método sin autorización escrita de la Fundación Universitaria del Área Andina y sus autores.

## **BANDERA INSTITUCIONAL**

Pablo Oliveros Marmolejo †  
Gustavo Eastman Vélez

**Miembros Fundadores**

Diego Molano Vega  
**Presidente del Consejo Superior y Asamblea General**

José Leonardo Valencia Molano  
**Rector Nacional**  
**Representante Legal**

Martha Patricia Castellanos Saavedra  
**Vicerrectora Nacional Académica**

Jorge Andrés Rubio Peña  
**Vicerrector Nacional de Crecimiento y Desarrollo**

Tatiana Guzmán Granados  
**Vicerrectora Nacional de Experiencia Areandina**

Edgar Orlando Cote Rojas  
**Rector – Seccional Pereira**

Gelca Patricia Gutiérrez Barranco  
**Rectora – Sede Valledupar**

María Angélica Pacheco Chica  
**Secretaria General**

Eduardo Mora Bejarano  
**Director Nacional de Investigación**

Camilo Andrés Cuéllar Mejía  
**Subdirector Nacional de Publicaciones**

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara



AREANDINA

Fundación Universitaria del Área Andina

---

MIEMBRO DE LA RED

**ILUMNO**

## EJE 1

Introducción	7
Desarrollo Temático	9
Bibliografía	33

## EJE 2

Introducción	36
Desarrollo Temático	37
Bibliografía	59

## EJE 3

Introducción	62
Desarrollo Temático	63
Bibliografía	80

## EJE 4

Introducción	83
Desarrollo Temático	84
Bibliografía	114

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara

**EJE 1**

Conceptualicemos



**STRESS**





Marco  
conceptual



Para abordar los riesgos psicosociales en una organización es importante definirlos, conocer sus efectos, identificarlos, evaluarlos e intervenirlos.

¿Cómo se definen los factores psicosociales? Basados en la Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen las disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial, emitida por el Ministerio de la Protección Social; en su artículo 5, “comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización, y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

¿Cómo se clasifican? Los factores psicosociales se clasifican de la siguiente forma:

1. Factores psicosociales positivos o protectores: se refieren a las características y factores propios de la empresa, que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador, y facilitan la satisfacción personal y el aumento de la productividad.

Algunos ejemplos de factores psicosociales positivos son:

- Políticas de personal centradas en el individuo.

- Participación del trabajador en las decisiones, planeación y procesos laborales.
- Distribución adecuada de las cargas de trabajo.
- Valoración social del trabajo, reconocimiento y ascenso por méritos.
- Salarios equitativos.
- Estabilidad laboral.
- Condiciones físicas de trabajo apropiadas.
- Apoyo social por parte de los superiores, subordinados y compañeros de trabajo.
- Trabajo adecuado a las competencias del trabajador.
- Evaluaciones de desempeño participativas y objetivas.

2. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la empresa y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen de manera negativa en la salud y el desempeño de las personas.

Entendiéndose la gestión del riesgo psicosocial como una estrategia que permite

mantener controlados los factores de riesgo que ocasionan enfermedades laborales que requiere de un sistema de información organizado para la toma de decisiones, para el control de los riesgos resultantes de las evaluaciones de las condiciones de trabajo y de la salud. La gestión del riesgo psicosocial estructurado bajo el ciclo PHVA con un enfoque permanente de mejora continua, garantizará la gestión del riesgo.

### PHVA puede describirse brevemente como:



Figura 1. Ciclo PHVA  
Fuente: propia

## Entre los aspectos intralaborales se encuentran

- El ambiente de trabajo: son condiciones del ambiente en el que se desarrolla un trabajo y que tienen que ver en buena parte con los riesgos que se evalúan en la higiene industrial, como son: ruido, calidad del aire, condiciones higrotérmicas, iluminación y vibraciones entre otros, identificados como causantes de estrés. También se incluyen las condiciones de peligrosidad en el trabajo, que en momentos pueden producir en el individuo sentimientos de amenaza.
- Carga mental: hace referencia de manera general a las exigencias o presión cognitiva y emocional resultante del enfrentamiento a los requerimientos asociados con la tarea en los que se ve sometido el trabajador dentro de un contexto organizacional y cultural en particular y bajo unos determinantes como el tiempo para desarrollar una actividad, niveles de atención y concentración, minuciosidad, precisión, concentración, variedad y manejo de detalles precisos, entre otros.

Un ejemplo es el efecto tóxico provocado por sustancias que se desprenden de combinaciones químicas utilizadas en el proceso laboral, expresado en baja progresiva del estado de ánimo, inestabilidad emocional, y disminución de la actividad y de la capacidad de concentración.

- Condiciones de la tarea: hace referencia a las demandas y requerimientos necesarios para el desarrollo de una tarea o actividad propias del trabajo, entre las que se encuentran:
- Carga física: que hace relación a la exigencia de la actividad física que le exige la tarea al trabajador, ya sea como carga estática o sea la asociada a las posturas o carga dinámica o sea la asociada a la manipulación de cargas.

Esto se convierte en factor de riesgo cuando genera discomfort derivado de la fatiga física que produce el esfuerzo por una posición sostenida o dinámica permanente.

- Contenido de la tarea: se refiere a las demandas definidas por la tarea o actividad, que establecen un desempeño particular apoyado en las siguientes variables:

Identificación con la tarea: se refiere a la convergencia entre las expectativas y aptitudes del individuo junto con los objetivos y metas diseñados para el cargo. A menor concordancia entre dichos aspectos, más probabilidad de convertirse en factor de riesgo.

Conocimiento de la tarea: se refiere a la comprensión de las responsabilidades asignadas y del resultado que estas pueden tener sobre los procesos de la organización para la cual se trabaja. Este aspecto, se convierte en factor de riesgo cuando se carece de la información necesaria para ejecutar las tareas asignadas y puede generar estados de ansiedad en el individuo.

- Nivel de responsabilidad: hace referencia a las funciones asignadas al cargo, las cuales determinan el impacto sobre el área y organización a la que pertenece. Ejemplo: atención al público, administrar bienes o dinero, responsabilidad por resultados (ventas, productos, obtención de logros) o supervisión (personal a cargo), las cuales se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción del trabajador.

Se convierte en factor de riesgo si no cuenta con recursos suficientes para responder a las exigencias del cargo, lo que puede elevar el nivel de estrés del individuo.

- Condiciones de la organización: incluye aspectos que tienen relación con las políticas, marco corporativo, planeación estratégica, normas, estilos de liderazgo, formas de comunicación que se manejan dentro de la empresa, y particularmente se refieren a:
  - Procesos en los cambios organizacionales: es decir, modificaciones en operaciones, lugares, estructura organizacional o tecnologías que se pueden convertir en factor de riesgo psicosocial cuando son “inesperados” y no planeados, generando incertidumbre al trabajador.
  - Estilos de liderazgo: son las características de los líderes de procesos, definidas por la capacidad de apoyo, motivación, reconocimiento, trato y en general la forma en que el jefe actúa con sus subordinados.

**Es factor de riesgo cuando se ejerce un estilo paternalista, sin guía ni estructura de gestión definida; cuando hay conducta autocrática o de abuso, o acoso moral o laboral por parte del jefe inmediato o superior (como es llamado en la Ley 1010 aprobada el 16 de enero de 2006), que puede elevar el nivel de estrés del trabajador.**



#### Acoso moral o laboral

Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Estabilidad laboral:** la permanencia en la relación del trabajo, donde la ruptura del vínculo laboral depende de la voluntad del trabajador y a excepción la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación; además de los cambios necesarios para las formas de producción necesarias que el mercado exige como la modernización de las máquinas y equipos, promueven reformas en las que no se tiene en cuenta:

- La planificación para los cambios tecnológicos y de las competencias de los trabajadores.
- Socialización anticipada a los trabajadores y formación adecuada a las nuevas formas de producción.
- Los riesgos que traen consigo las nuevas tecnologías y los métodos para su eficaz control.

Se consideran factor de riesgo psicosocial las formas de contratación que

implican períodos cortos: inseguridad por la poca permanencia en la empresa, o que no se acogen a la normativa laboral.

**Sistemas de evaluación de desempeño:** muestran diversos métodos de evaluar el trabajo ejecutado por el trabajador. La evaluación del desempeño puede centrarse en objetivos, logros o procesos. Cada uno de estos aspectos conlleva motivadores diferentes y, por tanto, los procedimientos de evaluación deben permitir la posibilidad al trabajador de autoevaluarse (factor protector), ya que si el sistema de evaluación es subjetivo se convierte en factor de riesgo.

**Salario:** es la contraprestación acordada a los productos que elabora una persona por concepto del encargo realizado.

Esta función del salario como remuneración de una labor cumplida supone también un valor social y psicológico, pues, a través de este mecanismo, se evalúa el conocimiento y la experiencia del individuo.



De acuerdo con lo anterior, cuando un colaborador experimenta sentimientos de inequidad laboral y es infravalorado en su trabajo, su expresión reflejara sentimientos de frustración y resentimiento. Tenderá a subvalorar los logros de los demás; puede incurrir en ausentismo; disminuir su capacidad productiva; convertirse en detractor permanente de la organización, y, en algunos casos, renunciar al cargo.

Al contrario, quienes se sienten justamente remunerados o sobreestimados por su labor tienden a producir por encima de los índices establecidos, o de acuerdo con lo esperado, aunque con un trabajo de mayor calidad. Desde este punto de vista, puede considerarse que un salario equitativo es el incentivo laboral por excelencia.

**Servicios de bienestar social:** son actividades que la empresa ofrece al trabajador y a su familia, relacionadas con salud, educación y recreación, y constituyen garantía para un mejor vivir. Esta categoría enlaza con el sentido de pertenencia a la empresa, y se considera factor de riesgo la carencia en ella de servicios de bienestar que motiven y estimulen el compromiso.

**Posibilidades de promoción y ascenso:** el interés creciente de las personas por capacitarse también responde a la necesidad de ascender en la escala ocupacional, elevar su status dentro y fuera de la empresa, y disfrutar de un mejor modo de vida.



## ¡Importante!

Las personas con aspiraciones de promoción se sentirán defraudadas en una empresa que les niegue la posibilidad de ascenso o crecimiento profesional. La falta de esa perspectiva será un predictor de estrés para las personas que adelantan normalmente su trabajo y no se verán en absoluto reconocidas. Es decir, con estímulos que no sean solo económicos, sino que signifiquen el reconocimiento que esperan por haberse desempeñado exitosamente. Es factor de riesgo cuando los ascensos se dan sin estructura, sin estudio de perfiles o, simplemente, si no existen posibilidades de promoción para el trabajador uno de los motivantes más grandes de la persona en las organizaciones, es sentir que ascienden, que crecen.

**Características del grupo social de trabajo:** son las diferentes acciones que generan las relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, ya sea por mutua dependencia derivada de las funciones, como por el sentido básico del ser humano de crear lazos cooperativos para reducir el aislamiento en su puesto o de facilitar la ejecución de un trabajo. Es importante evaluar aquí la fuerza de la cohesión del grupo y el apoyo social inherente, cuya ausencia es factor de riesgo psicosocial.

**Planes de inducción, entrenamiento y capacitación:** son los programas que tiene la organización para facilitar la adaptación, conocimiento del cargo y normas establecidas para el desarrollo de las actividades. Estos planes deben evaluarse a la luz de tres condiciones: adquisición de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades que puedan ser utilizadas en el cargo y manejo de actitudes.

- Características de la organización: son las condiciones que indican y delimitan las formas de trabajo en la organización, dentro de las que se consideran las siguientes variables:

**Organización del trabajo, tecnología y automatización:** se relaciona con la funcionalidad y agilidad de los métodos, ayudas tecnológicas, equipos y maquinarias utilizadas para facilitar que el trabajador realice sus tareas.



### ¡Importante!

Se puede considerar un riesgo psicosocial si el grado de automatización limita la comprensión que el trabajador tiene del proceso o de su propia tarea, o que la estructura redunde en un sistema muy lento para cambios o solución de problemas.

**Autonomía:** hace relación a la posibilidad del trabajador para obrar de acuerdo con su criterio e independencia de la opinión o concepto de otros sobre su propio trabajo. También se refiere a la satisfacción en el trabajo y a los resultados de productividad, ya que tiene relación con la posibilidad de hacer preguntas acerca de las tareas específicas, manejo de horarios, orden de las actividades y asistencia a reuniones o eventos, entre otras.



### ¡Importante!

La ausencia de estas posibilidades puede convertirse en riesgo, incidir en el ánimo y motivación del trabajador, y elevar su nivel de estrés.

**Ritmo de trabajo impuesto:** es la exigencia de una velocidad excesiva en las acciones y tareas de los trabajadores, determinada por las máquinas, la cadena de producción, el stock o tope

de producción y por la falta de autonomía del trabajador para modificar su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.



## ¡Importante!

El ritmo impuesto supone una sobrecarga física por forzar al organismo a alcanzar mayor velocidad. Esto genera fatiga, dolores musculares y en algunos casos lesiones en músculos y tendones.

A nivel psicológico crea aumento de la carga mental que se manifiesta en un síndrome de estrés y alteraciones de personalidad tales como angustia, [ansiedad](#) e irritabilidad.



### [Ansiedad](#)

Es la anticipación aprensiva de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV).

**Jornada y horario de trabajo:** aquí se consideran los tiempos establecidos para trabajar dentro de los que están la duración de la jornada, horas extras, turnos rotativos y periodicidad de los tiempos de pausas y descansos.

Es factor de riesgo cuando la jornada es extensa, no se tienen descansos establecidos o se trabaja por turnos (día - noche), ya que puede generar trastornos de sueño.

**Comunicación:** relaciona los estilos de comunicación que tiene la empresa para ofrecer información a los trabajadores, considerando desde la proximidad física entre los individuos hasta los medios de comunicación utilizados (telefonía, Internet o intranet, carteleros, folletos, reuniones, medios escritos).



## ¡Importante!

Se considera factor de riesgo presentar información incompleta o contradictoria al trabajador, no utilizar las fuentes de comunicación adecuada, igual que la influencia de los mensajes emocionales que conlleva dicha interacción.



### Entre los aspectos relacionados con el individuo se encuentran

Los valores y las limitaciones que determinan el éxito de la interacción se fundamentan en las características psicológicas y biológicas del ser humano, así como en sus peculiaridades individuales y en su contexto social.

Las interacciones entre el individuo y su medio laboral se determinan por las condiciones de trabajo y por sus capacidades y necesidades humanas. Cuando dos individuos están expuestos a la misma condición de estrés, dentro de unos parámetros aceptables, uno podrá reaccionar sobreponiéndose a la situación sin que se vea afectado en su salud, mientras a otro lo puede conllevar a tener problemas.

La incidencia de estos factores depende de la capacidad de adaptación del individuo, su personalidad, experiencia, edad, sexo y motivaciones, entre otros factores externos característicos de la persona y su conjunto define su manera de ser y de reaccionar.



### Entre los aspectos extralaborales se encuentran

**Situación económica y educativa del grupo familiar:** la familia numerosa, la alimentación deficiente, la falta de educación, las condiciones de vivienda, el grado de acceso a servicios básicos, condiciones de hacinamiento y otras variables que definen la calidad de vida del trabajador hacen que sea más vulnerable a los riesgos psicosociales del medio laboral y que puedan afectar su desempeño laboral.

Se considera factor de riesgo cuando el poder adquisitivo es insuficiente para cubrir las necesidades básicas propias y del grupo familiar.

**Bajo contexto socioeconómico:** la calidad de vida del individuo depende de las políticas sociales del estado (salud, vivienda, servicios públicos, educación), pero también de la clase social a la cual pertenece.

Estos factores influyen en la manera en que las personas se comportan, sienten y se relacionan con las otras.

**Tiempo libre:** todos tenemos derecho al descanso, a la recreación y a recobrar nuestras fuerzas de trabajo; pero cuando las condiciones económicas no nos permiten satisfacer esta necesidad, nuestro rendi-

miento en el trabajo y la calidad del mismo disminuyen. En ocasiones, tenemos dificultad para aprovechar el tiempo de descanso en beneficio propio y en el de la familia.

**Situaciones de violencia de la ciudad:** provoca en la población trabajadora preocupaciones relacionadas con la seguridad y el bienestar, lo cual incide en su salud mental, estado de ánimo y desempeño laboral.

**¿Cuáles son los efectos de los riesgos psicosociales?:** la interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos pueden conducir a perturbaciones emocionales y problemas de comportamiento que afectan la salud física y mental y la calidad de vida de las personas en cuanto a:

**Alteraciones fisiológicas:** malestar y rigidez muscular, alteraciones estomacales,

crisis cardíacas, problemas a nivel respiratorio, trastornos del sistema nervioso central.

**Trastornos psicológicos:** cambios emocionales negativos como la agresividad, irritabilidad, sentimientos de preocupación, malestar y depresión pueden conllevar a un mal funcionamiento de las facultades que se orientan sobre la observación y percepción de la realidad y las interacciones entre ellas, alterando la concentración, memoria y toma de decisiones.

**Trastornos del comportamiento:** se manifiesta una baja significativa del rendimiento laboral, ausentismo laboral por diversas causas, inestabilidad en el trabajo provocando altos índices de rotación, consumo de sustancias psicoactivas y aumento de la accidentalidad laboral.

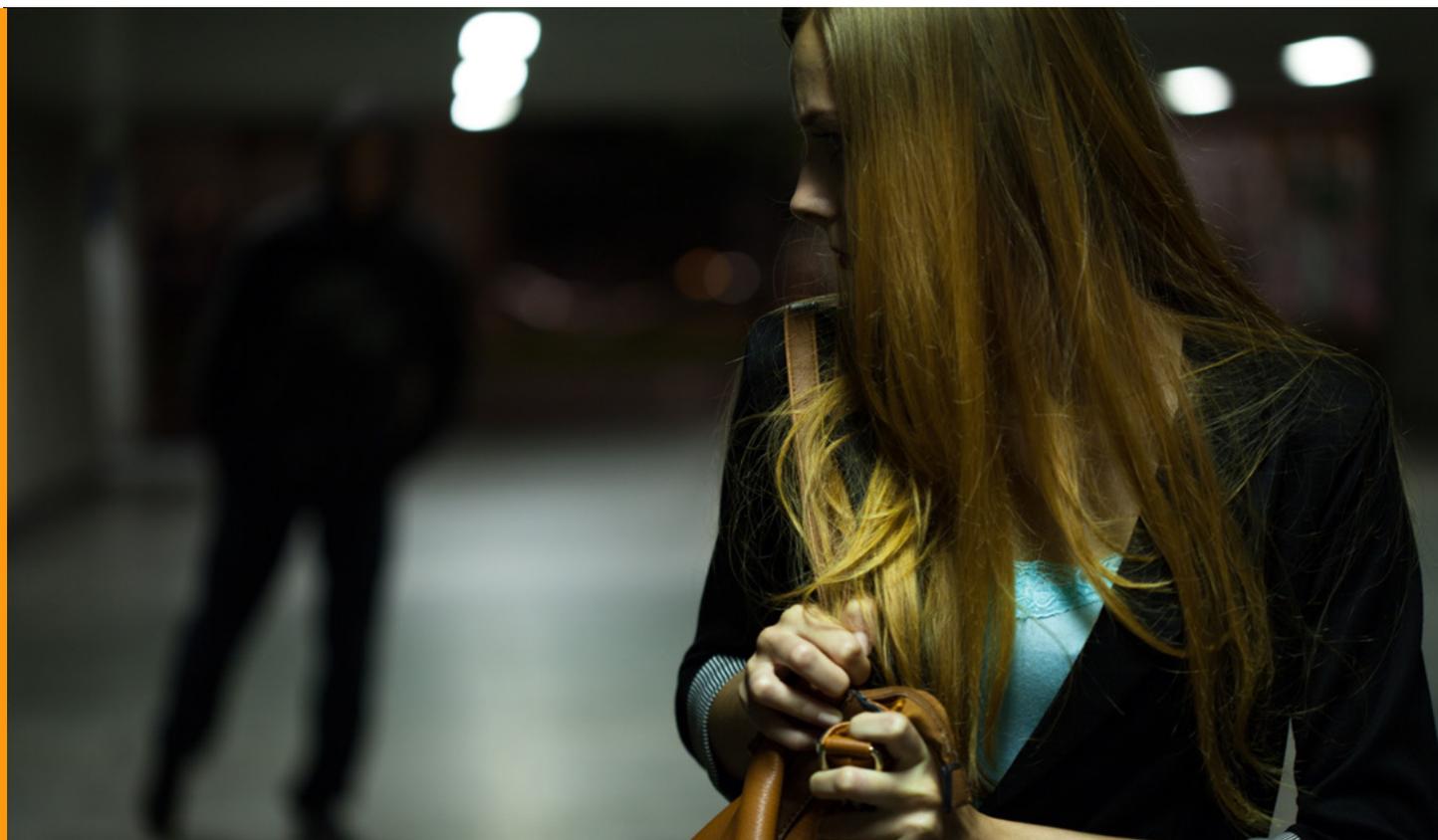




Figura 5. Conflictos interpersonales  
Fuente: Shutterstock/609100724

**Repercusiones fuera del medio de trabajo:** se presenta una marcada inactividad, escasa o nula participación en asuntos de la comunidad o vecindad, generación o aumento de conflictos interpersonales y familiares.

Uno de los efectos más importantes del riesgo psicosocial es el estrés laboral: que de acuerdo con la Resolución 2646 en su artículo 3, literal g se define como la “respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico, como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales”.

Por esta razón, el estudio del estrés laboral ha cobrado gran importancia dadas sus implicaciones en la salud de los trabajadores y en el desempeño laboral.

Las enfermedades asociadas al estrés son:

### **Enfermedades psicofisiológicas**

Son enfermedades que resultan exclusivamente de la alteración de determinada función, más no de la estructura de alguna parte del organismo. Se trata de enfermedades que son efecto de una exageración o una exaltación, aunque también de un déficit en la función de determinada área del cuerpo como consecuencia del estrés.

Lo anterior quiere decir, en principio, que, suprimida la fuente generadora de estrés, es decir, resueltos los problemas que confronta el individuo, la función alterada regresa a lo normal y desaparece la enfermedad.

### Enfermedades psicofisiológicas emocionales

Son las enfermedades psicofisiológicas por estrés que solo alteran la función emocional.

- **Neurosis de angustia o ansiedad:** es una enfermedad psiquiátrica muy antigua. La neurosis de ansiedad es la más común y se ha dicho que es el mal de la época moderna debido a la gran excitación con que se vive en la actualidad.

Los síntomas de esta enfermedad son de dos tipos:

- **Psicológico:** este síntoma se conoce como nerviosismo, ansiedad o angustia, que en la práctica son sinónimos. El enfermo tiene la sensación de que va a ocurrir algo grave, en forma inminente, pero sin que sepa de qué se trata, ni por qué causa.
- **Físico:** los síntomas físicos de la neurosis de angustia son sudoración en las palmas de las manos y axilas; ligero frío en todo el cuerpo; sensación de ahogo; inquietud motora que se manifiesta como imposibilidad de permanecer quieto en un lugar; deseos frecuentes de orinar o defecar; trastornos del sueño; falta o exceso de apetito y a veces deseos de llorar. Estos síntomas son producidos por el exceso de adrenalina que está circulando en la sangre.

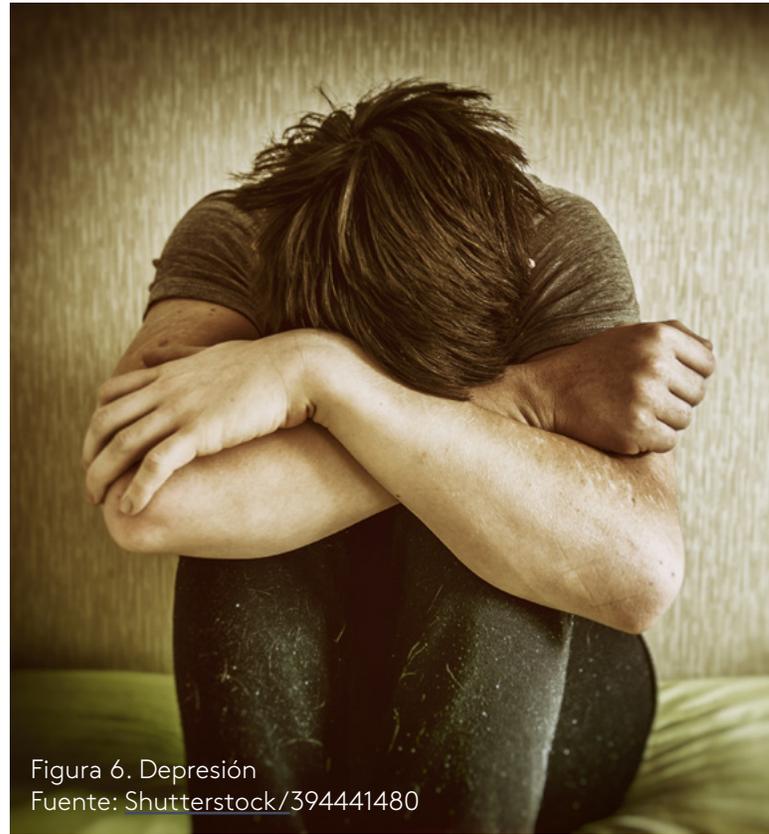


Figura 6. Depresión  
Fuente: Shutterstock/394441480

- **Depresión:** es el diagnóstico psiquiátrico que describe un trastorno del estado de ánimo, transitorio o permanente, caracterizado por sentimientos de abatimiento, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana

Los síntomas de esta enfermedad son de dos tipos:

- **Psicológico:** aquí la sensación emocional del paciente es de tristeza. Tiene gran inseguridad en sí mismo y siente el futuro sombrío. En casos muy graves esta tristeza se llama melancolía.

- El melancólico suele estar tan abatido y triste que solo desea dejar de vivir. Por ello recurre fácilmente al suicidio, pues considera que es la única salida para su estado de ánimo.
- **Físico:** el deprimido es lento en sus reacciones; su digestión es deficiente y con estreñimiento, hay falta de apetito, deficiencia de la función sexual y pérdida de peso.

### Enfermedades psicofisiológicas somáticas

Entre las enfermedades somáticas por estrés las más comunes son de tipo "funcional" solamente; es decir, que no han provocado aún un daño estructural del órgano.

**Colitis nerviosa o colitis espástica:** también conocida como colon irritable. Se presenta aumento crónico del tono muscular del colon o intestino grueso, que produce diversas molestias digestivas como dolor abdominal bajo, estreñimiento, indigestión y mal aliento, síntomas todos de tipo "funcional somático", es decir, sin que exista lesión del órgano.

**Migraña:** conocida también como jaqueca, se manifiesta con dolor intenso, generalmente de la mitad de la cabeza, con principio y final intempestivo, alteraciones visuales, fotofobia, náuseas, y a veces vómito y somnolencia. Es una enfermedad por estrés que consiste en una contractura de los vasos sanguíneos del cerebro y dilatación severa de los mismos.





Figura 8. Úlcera  
Fuente: Shutterstock/145197487

## Enfermedades psicorgánicas

Son las que, debido a la repetición o prolongación del trastorno funcional, llegan a generar en algún órgano una lesión estructural. Lesión que, al ser tratado el paciente ya sea médica o psicológicamente, puede cicatrizar y curarse, si además se logran suprimir las causas externas que produjeron el estrés.

A este tipo de enfermedades pertenecen, entre otras, la úlcera gástrica o duodenal; el infarto del corazón; el accidente vascular cerebral; la hipertensión arterial y la diabetes.

Estas enfermedades orgánicas por estrés constituyen un grupo con un mayor grado de severidad que el de las enfermedades simplemente "funcionales".

## Enfermedad coronaria - CHD

El estrés es citado como factor de riesgo en el desarrollo de enfermedades coronarias (CHD).

No solo el índice de colesterol es un buen indicador, sino que son más sensibles los cambios dados por el estrés que el colesterol total.



### ¡Importante!

La liberación de cortisol y de adrenalina durante el estrés también influye en la producción de colesterol por el cuerpo. El estrés no solo interactúa con la existencia de colesterol para producir CHD, sino que contribuye al incremento de la presión sanguínea, lo que constituye otro factor de riesgo del CHD.



Figura 9. Infarto  
Fuente: Shutterstock/530566492

Un ataque al corazón o infarto del miocardio se presenta cuando el flujo sanguíneo es bloqueado o disminuye en el tejido muscular del corazón reduciendo el oxígeno tisular. Con frecuencia la sangre forma un coágulo en la arteria coronaria restringida dado el bloqueo por acumulación de plaquetas.

También el estrés emocional ha sido vinculado con la precipitación y la formación de un coágulo. Las plaquetas son la defensa del cuerpo contra el sangrado, y la acumulación actúa para detener el flujo de sangre cuando ocurre la hemorragia. Si ocurre un taponamiento dentro de la arteria coronaria, se forma una trombosis que reduce o detiene el flujo sanguíneo y posiblemente desencadene un ataque cardíaco o infarto.

Otra fuente de infarto del miocardio, no siempre está relacionada con el CHD, es el espasmo arterial coronario. El estrés emocional figura como el mayor causante de espasmos arteriales. Cuando ocurre un espasmo el flujo sanguíneo coronario se hace más lento y puede desencadenar una isquemia o infarto del corazón. El me-

nor espasmo se requiere para disminuir o cerrar el flujo sanguíneo del miocardio. Un ataque al corazón puede ocurrir por bloqueos en el flujo coronario por CHD, taponamiento plaquetario o espasmos arteriales coronarios, o una combinación de estos. El estrés emocional puede estar asociado con estas condiciones.



### ¡Importante!

Hay diversidad de especulaciones sobre la posibilidad de presentación de cáncer derivado del estrés. Y aunque es prematuro asegurar la relación entre cáncer y el estrés, según el conocimiento actual parece que el estrés tiene un potencial para aumentar el incremento celular.

Existe un número de enfermedades que se han visto relacionadas con la supresión inmune inducida por el estrés. Enfermedades como las infecciones estreptocócicas e infecciones respiratorias agudas. Adicionalmente la presentación de algunas patologías como la neumonía y la mononucleosis son alteraciones debidas al estrés.

El estrés puede precipitar ataques febriles, asma, dermatitis atópica o lupus eritematoso (como enfermedad autoinmune) y hacer al individuo susceptible a un amplio rango de enfermedades infecciosas. Algunos de los más claros resultados relacionados con el estrés y el asma hallaron que una broncoconstricción severa puede ser producida en individuos que atraviesan un estrés por exposición a sustancias peligrosas a las cuales ellos fueron alérgicos alguna vez.

## Enfermedades gastrointestinales

La mayoría de las observaciones establece una relación entre el estrés y las enfermedades gastrointestinales, principalmente en la enfermedad ácido péptica. Esto ha sido establecido en estudios según los cuales el estrés emocional puede influir en las secreciones ácidas del estómago. La hostilidad y el enojo tienden a incrementar el nivel de los ácidos, mientras la depresión tiende a disminuirlo. Individuos que experimentaron estrés físico catastrófico como una quemadura de importancia, un trauma severo, una cirugía extrema y un daño cerebral tienen una alta predisposición a presentar úlceras gástricas.



### ¡Importante!

Es probable que el estrés emocional juegue un papel en otros desórdenes gastrointestinales, como la colitis, los espasmos esofágicos y varias condiciones diarreicas.

## Enfermedades endocrinas

La diabetes mellitus ha sido estudiada ampliamente. A pesar de que esta condición es genética, el estrés puede precipitar su desarrollo. Tanto el estrés físico como el emocional parecen agravar la condición diabética y causar fluctuaciones en los niveles de azúcar en la sangre. Lo anterior puede generar una necesidad de aumentar la dosis de insulina o de drogas antidiabéticas orales.

Otra situación que se presenta a causa del estrés es el hipertiroidismo; estudios indican que eventos muy estresantes pueden agravar el hipertiroidismo y se ha sugerido como hipótesis que el aumento en la producción de cortisol es el causante.

Por último, el sistema reproductor femenino parece ser afectado por el estrés, ya que puede producir disfunciones menstruales hasta el cese del ciclo menstrual. Se encuentra que es un factor en la tensión premenstrual y la congestión pélvica, lo que origina el dolor. Estas ocurrencias han sido halladas en mujeres que no tienen anormalidades endocrinas.



Figura 10. Burnout  
Fuente: Shutterstock/531569890

## El Burnout

Una de las definiciones muy utilizada es la de Pines, Aronson y Kafry (1981, p. 9), quienes plantearon que el Burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”.

El burnout tiene un carácter tridimensional como: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

- **Agotamiento emocional:** disminución y pérdida de recursos emocionales.
- **Despersonalización:** desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se debe atender.
- **Reducida realización personal:** tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, sentimientos de baja autoestima.  
  
Respecto de las consecuencias de este síndrome laboral, se agrupan en:
  - **Síntomas físicos:** con frecuencia, son los primeros en aparecer e incluyen alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria), fatiga crónica, cefaleas y migraña, alteraciones gastrointestinales (dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal), dolores musculares, alteraciones respiratorias (asma), alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas (urticaria), alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otras.
  - **Alteraciones conductuales:** destacan aquellas de la conducta alimentaria, abuso de drogas, fármacos y alcohol, ausentismo laboral, conductas de elevado riesgo

(conducción temeraria, por ejemplo), tabaquismo, entre otras. En ocasiones surgen conductas paradójicas defensivas como el desarrollo excesivo de hobbies (que llenan la mente de la persona, incluso en horas de trabajo), dedicación creciente al estudio para liberarse de la rutina (con disminución de la atención a los casos “poco interesantes”), pseudoausentismo laboral con el desarrollo de actividades cuyo objetivo es limitar el número de horas reales en el centro de trabajo (actividades sindicales, formación continua).

- **Alteraciones emocionales:** ansiedad, depresión, irritabilidad, baja autoestima, falta de motivación, dificultades de concentración, distanciamiento emocional, sentimientos de frustración profesional y deseos de abandonar el trabajo, entre otras.

## Otras enfermedades

El estrés también ha sido implicado en el desarrollo de otras numerosas condiciones, que incluyen enfermedades orales, dentales y de la piel.

Uno de los más comunes efectos del estrés relacionado con el área dental es la ocurrencia de bruxismo -el rechinar o fricción de los dientes-. El estrés emocional parece ser el factor primario en la presentación del bruxismo.

El estrés emocional ha sido relacionado con una amplia variedad de desórdenes

dérmicos, que incluyen urticaria, psoriasis, acné, dermatitis de contacto y eczema. Las enfermedades de la piel son probablemente la consecuencia más visible del estrés, y pueden ser fuente importante de angustia debido a las deformidades que ocasionan.

Las lumbalgias y los dolores de espalda son una causa frecuente en los últimos tiempos atribuibles al estrés. El estrés se presenta la mayoría de veces asociado con traumas físicos. Gran parte de los dolores de espalda crónicos aparecen debido a espasmos musculares inducidos por el estrés por la disminución de flexibilidad y rigidez a partir del déficit de ejercicio. Los espasmos musculares dados por el estrés pueden provocar complicaciones músculo esqueléticas, que incluyen dolores de cuello y de mandíbula. Un síntoma universal del estrés es la tensión de la cabeza que se observa como resultados de espasmos faciales.

## Fases del estrés

- **Respuesta de alarma:** es la fase más sutil y se presenta en situaciones cotidianas del día a día.
- **Resistencia:** esta fase se presenta cuando las situaciones de estrés aumentan significativamente conllevando a alteraciones de orden fisiológico y emocional.
- **Agotamiento:** es la última fase y se presenta cuando la presión y esfuerzo en tan alto y permanente que el cuerpo se enferma.

## Marco legal de los riesgos psicosociales

Es indispensable que el estudiante contextualice y encuentre la documentación legal colombiana que posibilite el conocimiento de la misma para la gestión del riesgo psicosocial.

La legislación colombiana refiere los factores psicosociales en las siguientes normativas:

- Decreto 614 de 1984.
- Resolución 1016 de 1989.
- Resolución 1075 de 1992.
- Decreto 1295 de 1994.
- Ley 1010 de 2006.
- Ley 1090 de 2006.
- Resolución 2646 de 2008.
- Decreto 2566 de 2009.
- Resolución 652 de 2012.
- Resolución 1356 de 2012.
- Ley 1562 de 2012.
- Ley 1616 de 2013.
- Decreto 1477 de 2014.
- Decreto 1072 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”.

Esta información le servirá para actualizar la matriz de requisitos legales dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y así dar cumplimiento a esta.

# Objetivos de un programa de gestión del riesgo psicosocial



Entender los objetivos de este programa le dará orientación para gestionar el riesgo psicosocial

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que influyen sobre la salud y bienestar de los trabajadores al interior de su empresa.
- Determinar el nivel de estrés y los posibles síntomas asociados.
- Definir un plan de intervención para el control del riesgo psicosocial al interior de una empresa.
- Facilitar el cumplimiento de la legislación vigente en Colombia, de acuerdo con la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social.

## Beneficios en la gestión del riesgo psicosocial

Es evidente los beneficios que la gestión del riesgo psicosocial conlleva para las organizaciones, comenzando por el reconocimiento que en el mercado puede tener para las empresas al ser un lugar atractivo para trabajar, la fidelización de sus empleados y la satisfacción de los clientes al obtener una excelente calidad en los productos y servicios que recibe.

### Beneficios para el empleador

- En cuanto al impacto económico y de la productividad ayuda a disminuir los índices de ausentismo generados por posibles causas a nivel intralaboral asociadas al factor de riesgo psicosocial.
- Le permite conocer el estado de salud de su población trabajadora y tomar decisiones con respecto a los planes de acción a seguir para la prevención y el control oportuno de los riesgos psicosociales al interior de la empresa.

- Le permite conocer como los trabajadores perciben a la empresa, el nivel de identidad y compromiso con su labor y el nivel de satisfacción en el trabajo.



- Le permitirá conocer las características sociodemográficas de sus empleados y de esta forma contar con información para procesos organizacionales específicos.
- Le facilita la detección y prevención de enfermedades asociadas o derivadas del estrés laboral y al abuso de sustancias psicoactivas que puedan estar afectando el desempeño de sus trabajadores y, por ende, la calidad de los productos y/o servicios que prestan.
- Le evita posibles sanciones impuestas por incumplimiento a la normatividad colombiana emitida por el Ministerio del Trabajo.
- Le ayuda en la prevención de los [accidentes de trabajo](#) por causas asociadas a los factores de riesgo psicosocial.
- Contribuye a mantener y desarrollar al talento humano de la empresa a través de una cultura del bienestar individual y colectivo.
- Posibilita la participación activa de los miembros de la empresa para la consecución de metas bajo una cultura de la prevención y la seguridad.
- Contribuye a mejorar el clima laboral de la empresa.
- Disminuye los índices de rotación del personal.
- Mayor sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores con la empresa.
- Aumento en la calidad de la producción y/o del servicio.
- Mayor fidelización de los trabajadores con la empresa.

### Beneficios para el trabajador

- Identificar las condiciones o fuentes intralaborales, individuales y extralaborales que generan reacciones frente a los factores de riesgo psicosocial, de manera que al conocerlas se tomen medidas a fin de intervenirlas en pro de su bienestar individual y colectivo.
- Brinda la oportunidad de participar en formación y capacitación con respecto a los riesgos psicosociales en particular y las condiciones intralaborales en general.



#### Accidentes de trabajo

Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo (Ley 1562 de 2012).

- Conocer el nivel de identidad que tiene con la realización de su labor y su capacidad para controlar diferentes situaciones que pueden resultarle estresantes.
- Conocer los posibles efectos que pueden afectar su salud al no manejar de manera efectiva los factores considerados como estresores, lo que significa una reevaluación de actitudes y estilos de vida que lo conduzcan a minimizar las causas negativas de dichos efectos.
- Sentirse identificado con los intereses y valores de la organización puesto que la empresa le está brindando condiciones favorables para su desarrollo y formación.
- Permite generar conciencia sobre la importancia de tomar acciones individuales para mejoramiento de las condiciones de salud de cada individuo



### ¡Importante!

Hasta aquí hemos descrito las bases conceptuales que explican los factores psicosociales en los aspectos intralaborales, individuales y extralaborales, teniendo como punto de partida conceptos que debemos tener en cuenta para identificar las alteraciones en la salud que el trabajador puede desarrollar, así como el marco legal que obedece la necesaria gestión del riesgo con los beneficios que traería consigo la gestión del riesgo psicosocial.

Teniendo en cuenta la pregunta que guía este eje temático, sobre: ¿cuáles son las bases conceptuales que explican los factores psicosociales? Se debe aclarar que el abordaje psicosocial en las empresas debe considerarse de manera prioritaria en concordancia con el marco legal que le asiste y con los procesos de morbilidad que actualmente se presentan en la población trabajadora

De esa manera, se establecieron los aspectos conceptuales base para la comprensión de los factores psicosociales, se planteó el marco legal, los objetivos y los beneficios que representa para las empresas gestionar el riesgo psicosocial y que le facilitará comprender una serie de términos usados en el lenguaje del riesgo psicosocial.

Congreso de la República de Colombia. (11 de julio de 2012). Ley 1562. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (23 de enero de 2010). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (6 de septiembre de 2006). Ley 1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de la Protección Social y Universidad de Antioquia. (2012). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín.

Ministerio De La Protección Social. (17 de julio de 2008). *Resolución 2646*. Disposiciones y 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. Bogotá.

Ministerio De La Protección Social. (2004). Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de la Protección Social. (7 de julio de 2009). Decreto 2566. *Riesgos Profesionales*. Bogotá. Diario Oficial No. 47.404

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1998). *Guía para determinar el origen del estrés*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá: Ministerio.

Ministerio de Trabajo. (30 de abril de 2012). Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Trabajo. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá.

Organización Internacional de Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (14 de marzo de 1984). Decreto 614. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Bogotá.

Presidencia de la República de Colombia. (5 de agosto de 2014). Decreto 1477. Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Bogotá.

Villalobos, G. (2004). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Salud* (14),197-200.

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara

## EJE 2

Analicemos la situación



Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Todos estos factores influyen para desarrollar estrategias de prevención y control que apunten a dimensionar al individuo, como ser humano, influenciado por diversas fuentes que repercuten en el bienestar físico y mental de los trabajadores en una empresa y responder a la pregunta: **¿qué aspectos básicos se consideran para el desarrollo de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial?**

El Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial intenta aproximarse a una amplia categoría de situaciones que muestran los trabajadores de una empresa como resultado de sus interacciones con otros compañeros de trabajo, con clientes o usuarios, etc. Todo lo cual provoca situaciones complejas de abordar y que de alguna forma se convierten en un reflejo de la problemática social que se vive en el país.

De la misma manera, el programa de gestión del riesgo psicosocial incluye dentro de su espectro y análisis dimensiones extralaborales que pueden afectar, de una u otra manera, la calidad de las relaciones en los diferentes medios en los que se desenvuelve el trabajador tomando como base la unidad familiar.

# Distinción del riesgo en la población trabajadora



Es conveniente determinar, a partir de la elaboración del Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial para los trabajadores de la organización y de manera objetiva, el escenario de partida en donde se muestre e identifique la exposición al riesgo y las eventuales consecuencias que comprometen la salud mental.

## Necesidad percibida

Son muchos los trabajadores que manifiestan su insatisfacción por condiciones inadecuadas en los puestos de trabajo; no poseer claridad del rol, ambigüedad de las funciones, multiplicidad de tareas, niveles altos de responsabilidad, exigencias altas de carga física y mental en el desarrollo de las funciones propias del cargo, estaciones de trabajo inadecuadas, condiciones de seguridad no controladas y riesgos de orden público entre otras, hacen manifiesta la demanda de condiciones laborales por mejorar.



Figura 1. Necesidad percibida  
Fuente: Shutterstock/ 302459342

## Hallazgos preliminares

El estudio de [ausentismo](#) laboral por causa médica refleja la presencia de eventos relacionados con incapacidades derivadas de trastornos mentales y del comportamiento y que en su conjunto han sido emitidas por las EPS; la mayoría es de origen común y otras en proceso de determinación de origen.

Las acciones que se desarrollan en la prevención de los riesgos psicosociales, sean estas desarrolladas por las EPS, ARL, cajas de compensación familiar y gestión propia de las empresas obedecen a múltiples factores del orden intralaboral, extralaboral; llegando, incluso, a temas de orden nacional se revelan insuficientes en la gestión del riesgo.



### Ausentismo:

El ausentismo o absentismo laboral es aquella situación en la que el trabajador falta en la empresa justificada o injustificadamente.

## Medición del riesgo psicosocial

El cumplimiento normativo en la identificación, evaluación y monitoreo del riesgo psicosocial, se advierte la aplicación de los instrumentos que conforman la batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial publicados por el Ministerio de Salud y Protección Social para todos los trabajadores de una empresa y en todos los centros de trabajo de la misma.

Por tanto, se hace ineludible que las acciones del programa de gestión del riesgo psicosocial lleguen a toda la población trabajadora comenzando por identificar los niveles de exposición y riesgo en los que se encuentren expuestos desde los aspectos intralaboral, extralaboral y estrés; información que se obtendrá a partir de los instrumentos debidamente validados a nivel nacional.

## Cronograma de actividades

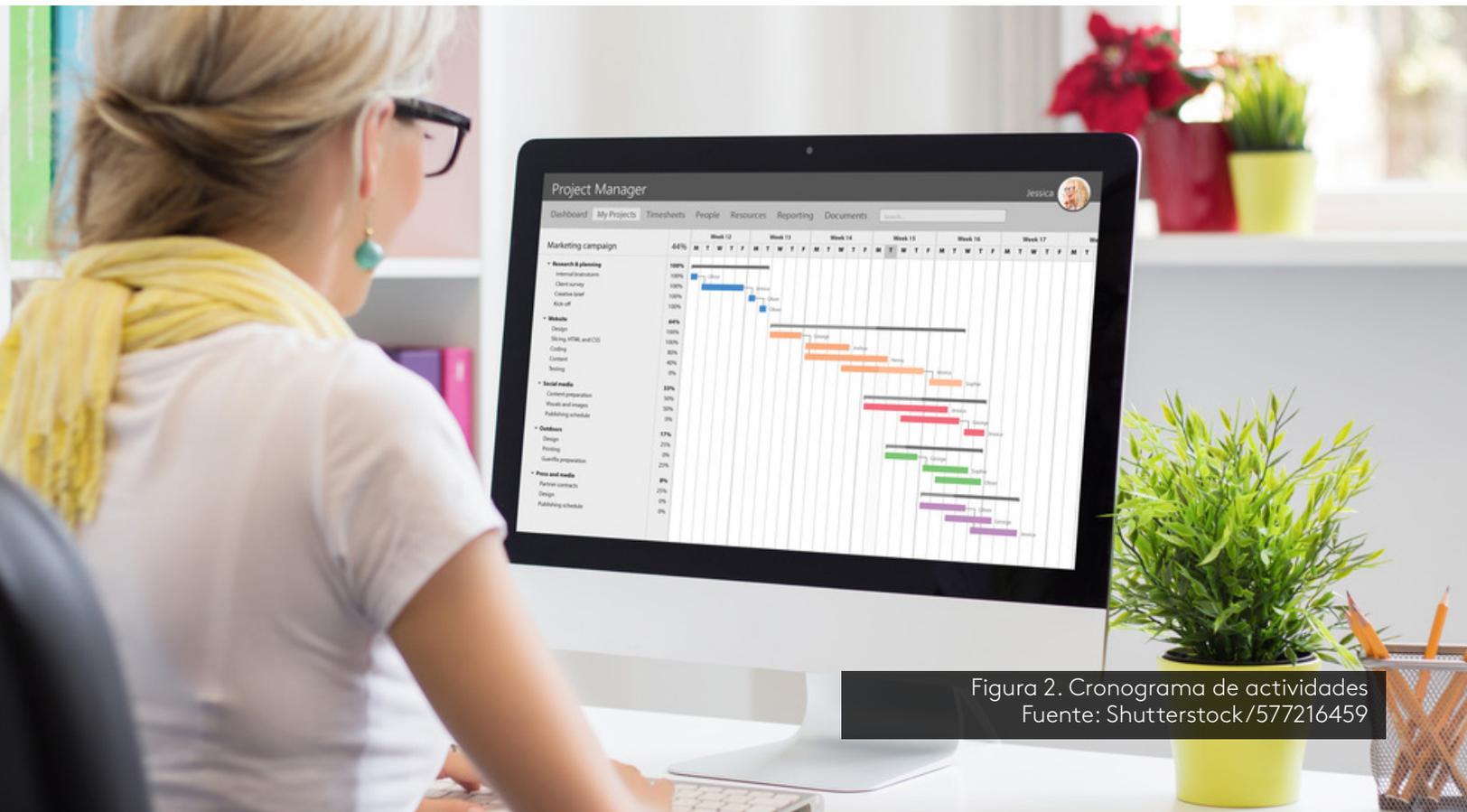


Figura 2. Cronograma de actividades  
Fuente: Shutterstock/577216459

Como todo programa de gestión del riesgo, es conveniente describir mediante un cronograma las diferentes actividades contempladas para su desarrollo y consideradas desde el punto de vista normativo, técnico y logístico; con el fin de tener una guía en el tiempo de lo que se va a implementar y el tiempo que se tiene proyectado para la espera de mejorar condiciones de seguridad y salud en el trabajo, particularmente el aspecto psicosocial de los trabajadores de la empresa.

### **Aplicación del instrumento de evaluación**

Contando con el tiempo necesario que se ajuste de manera adecuada para la aplicación de los cuestionarios que contiene la batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se tendrá como población objetivo a todos los trabajadores de la organización; es importante aclarar que la batería del Ministerio de Salud y Protección Social a utilizar es un instrumento de medición debidamente estandarizado y validado en el país, lo que nos llevaría a obtener la confiabilidad y validez necesaria acerca del diagnóstico de salud mental en la empresa.

La actividad estará liderada por el área de seguridad y salud en el trabajo y liderada por los profesionales especialistas (psicólogos con especialidad en seguridad y salud en el trabajo), quienes serán los encargados o responsables de desarrollar dicho proceso en cada centro de trabajo.

### **Programación de agenda y logística**

Desde el área de seguridad y salud en el trabajo y de manera acordada con los diferentes centros de trabajo, dependencias o áreas, se establecerá la organización de una agenda o programación para la aplicación de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial. Lo anterior requiere de una adecuada logística en la que se contemple el recurso técnico, el recurso informático y el recurso humano necesario para la aplicación de dicho instrumento de medición.

# Identificación del riesgo





Figura 3. Identificación de riesgo  
Fuente:Shutterstock/268032002

Es importante en las organizaciones desarrollar de manera sistemática y objetiva, al igual que documentar los resultados obtenidos, de un [Sistema de Vigilancia](#) en **Riesgo Psicosocial o Programa de Promoción y Prevención**.

**El diagnóstico de condiciones de salud:** en la identificación del riesgo psicosocial, le permitirá evidenciar síntomas y patologías relacionadas con alteraciones asociadas al estrés manifestadas por los trabajadores de la empresa.

Para obtener datos válidos y confiables en este aspecto, el “profesional experto” deberá revisar la información relacionada con [morbilidad](#) asociada al estrés, accidentalidad asociada al riesgo psicosocial y morbilidad sentida:



#### [Sistema de Vigilancia:](#)

Proceso regular y continuo de observación e investigación de las principales características y componentes de la morbilidad en una comunidad

#### [Morbilidad:](#)

Es un dato demográfico referido a la salud que cumple la función de informar la proporción de personas que sufren una enfermedad en un espacio y tiempo acotados.

## Morbilidad asociada al estrés

Tomando como base el “registro general de ausentismo por causas de salud” con el que cuente la empresa, el “profesional experto” deberá identificar los diagnósticos de enfermedades consideradas como posiblemente asociadas al estrés, discriminados en los cuatro (4) sistemas específicos, tomados del “Protocolo para la Determinación de las Patologías Derivadas del Estrés” del Ministerio de Salud y Protección Social (2004), los cuales se resumen a continuación:

### Desórdenes mentales

Estado patológico o trastorno psicológico que se caracteriza por confusión de ideas, perturbación emocional y conducta o comportamientos inadaptados que puede tener origen orgánico y funcional.

Los desórdenes mentales o psicológicos pueden describirse como: [ansiedad generalizada](#), depresión mayor, síndrome depresivo moderado, desorden bipolar, esquizofrenia, etc. Las enfermedades mentales pueden ser de origen biológico y psicosocial.

### Patologías cardiovasculares

Como su nombre lo indica se pueden definir como cualquier alteración tanto del corazón como del sistema circulatorio (arterias y venas). Existen varios tipos de enfermedades cardiovasculares: enfermedad valvular cardíaca, enfermedad arterial coronaria, hipertensión arterial, accidente cerebrovascular (ACV) y enfermedad congestiva cardíaca.

### Patologías gastrointestinales

Las alteraciones gastrointestinales son procesos inflamatorios, infecciosos, tumorales o traumáticos del sistema gastrointestinal; en general se denomina de esta manera los cuadros donde se ven afectados el estómago, el intestino y las glándulas anexas.

### Patologías osteomusculares

Definidas como el conjunto de alteraciones del sistema de sostén y movimiento del cuerpo humano, comprende huesos, músculos, tendones, ligamentos, articulaciones y sistemas nerviosos asociados.



#### [Estrés:](#)

Es la respuesta de un trabajador tanto a nivel psicológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social)

#### [Ansiedad generalizada:](#)

Es la anticipación aprensiva de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV).

## Accidentalidad asociada al riesgo psicosocial

En referencia a la accidentalidad se hace énfasis en aquellas causas consideradas con posible relación al riesgo psicosocial.

Tomando como base los registros de accidentalidad de la empresa, se debe tener únicamente algunos datos de los accidentes del periodo a analizar para la identificación del riesgo psicosocial. Es importante aclarar que NO se trata de una descripción completa de la accidentalidad de la empresa; solamente de características de los accidentes que pueden asociarse al riesgo psicosocial.



Figura 4. Registro de accidente laboral  
Fuente: Shutterstock/140742265

Es importante contar con formularios que permitan identificar y consolidar la accidentalidad por sedes, áreas, cargos con mayor accidentalidad, jornada y tiempo transcurrido previa a la ocurrencia del accidente de trabajo y los trabajadores reincidentes en la accidentalidad.

Con los resultados del consolidado anterior, el “profesional experto” tomará el listado de los reincidentes, las áreas y cargos con mayor número de accidentes en cada sede/sucursal y será a estos a los que se aplicará de manera exhaustiva un análisis detallado discriminando el análisis de causas (causas inmediatas y causas básicas) provenientes de las investigaciones de los accidentes llevadas a cabo en la empresa, acorde con los procedimientos establecidos legalmente (Resolución 1401 de 2007 del Ministerio de Salud y Protección Social).

Es importante tener en cuenta que las causas inmediatas, son aquellas situaciones que se presentan antes del contacto y que, por lo general, son observables, se identifican o se hacen sentir. Se dividen en

actos inseguros (comportamientos subestándar que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente) y condiciones inseguras o subestándar (situaciones que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente) (Resolución 1401 de 2007, art. 11, Ministerio de Salud y Protección Social).

Y, por otro lado, las causas básicas son aquellas causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones inseguras; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo.



**Las causas básicas** ayudan a explicar por qué se cometen actos inseguros y por qué existen condiciones inseguras (Resolución 1401 de 2007, Ministerio de Salud y Protección Social).

Ya con este consolidado de información, el “profesional experto” contará con el registro de las causas de accidentes prioritarias que se asocian con riesgo psicosocial, lo cual es otro insumo para definir grupos de riesgo.

Por otra parte, y como complemento a la información del análisis de la accidentalidad asociada al riesgo psicosocial, es recomendable revisar el registro de “incidentes” con el que cuenta la empresa y desarrollar el mismo proceso.

## Morbilidad sentida

Para complementar la información de las condiciones de salud asociadas al riesgo psicosocial, es necesario revisar los resultados y estudio de la morbilidad sentida, entendida esta como las ausencias al trabajo por motivos de enfermedad con la que cuenta la organización, lo cual se convierte en un insumo para definir los grupos de riesgo.

**Estudio de morbilidad:** cuya información es recolectada a través de la aplicación de una encuesta para conocer la percepción que tiene el trabajador sobre su estado de salud actual; se deben tener en cuenta las preguntas que, del instrumento utilizado, puedan estar asociadas a la identificación del riesgo psicosocial, registrando estos hallazgos como un insumo.



**El diagnóstico de condiciones de trabajo:** Resultado del procedimiento sistemático para identificar, localizar y valorar “aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: a) Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores; y d) la organización y ordenamiento de las labores incluidos los factores ergonómicos y psicosociales” (Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).

Figura 5. Morbilidad sentida  
Fuente: Shutterstock/591161726



Para efecto del Sistema de Gestión del Riesgo Psicosocial y su asociación con las condiciones de trabajo se debe tener en cuenta:

### Matriz de peligros



Figura 6. Matriz de peligros  
Fuente: Shutterstock/433468084

La matriz de peligros permite tener una visión global de todos los peligros y factores de riesgo presentes en la empresa, para identificar en ella las áreas donde se reporta la presencia del riesgo psicosocial, tomar nota e incluir el número de trabajadores expuestos y las otras condiciones de riesgo del medioambiente de trabajo, como son las de tipo biológico, físico, químico, biomecánico y de seguridad, presentes en las mismas áreas y que se relacionan con los factores de riesgo psicosocial.

## **Análisis de peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo**

La identificación de peligros y riesgos es la manera adecuada para reconocer, prevenir e intervenir las consecuencias adversas generadas por estos, en las actividades y lugares donde se llevan a cabo los procesos productivos. Un método práctico para identificar y evaluar los peligros y riesgos es la matriz de peligros.

### **Elaboración de la matriz de peligros**

Para la elaboración de la matriz de peligros a consecuencia de cambios en la infraestructura o en los procesos, es prioritario realizar una inspección en donde se identifiquen las actividades realizadas en la misma, los peligros que se validan con los trabajadores que laboran allí, además de tener opinión de los mismos por parte de los responsables de los procesos y jefes de sección.

Para el mantenimiento y actualización de la matriz de peligros se pueden utilizar como posibles fuentes:

- Resultados de estudios cuantitativos de higiene industrial.
- Auto reportes de condiciones subestándar identificadas por el personal.
- Informes de auditoría interna.
- Inspecciones periódicas.
- Modificaciones o adecuaciones de la infraestructura.

- Medidas de intervención y ajustes del personal.
- Las investigaciones y el reporte de incidentes y accidentes de trabajo, entre otras.

### **Control de cambios y actualización de la matriz de peligros**

Dentro de un sistema de gestión y como acción de mejoramiento continuo, la matriz de peligros requiere actualizarse de acuerdo con circunstancias en las que se susciten cambios o modificaciones dentro de los procesos productivos, se presenten accidentes graves o fatales, o en los que por cambios en la construcción varíen los riesgos.

En desarrollo de esta actividad deberá reportarse al área de seguridad y salud en el trabajo de la organización, los cambios o modificaciones planeadas con el fin de prever las alteraciones dentro de los procesos productivos que pueden llegar a provocarse mediante información formalmente establecida en los procesos de comunicación de la compañía.

Posterior a lo anterior, urge identificar y establecer un plan de acción que permita implementar actividades con el fin de mitigar los eventuales riesgos que se originen desde la fuente, lo que conllevaría a una actualización de la matriz de peligros con su respectivo análisis del riesgo y los planes de acción para su eventual implementación.



## ¡Importante!

Siempre que se requiera o necesite algún tipo de cambio en los procesos o se requiera la creación de uno nuevo y que ello implique la modificación sustancial o significativa de los riesgos es determinante la actualización de la matriz de peligros documentado las acciones que se identificaron y que han de requerir su urgente implementación.

### Panorama de riesgo psicosocial

Para su ejecución, hay que tener en cuenta las áreas que en el consolidado de los resultados del panorama general de riesgos se identificaron con riesgo psicosocial. De igual manera, hay que tener en cuenta las áreas con mayor proporción de morbilidad, y ausentismo por diagnósticos de salud y accidentalidad asociados al estrés ya identificados.



## ¡Importante!

El panorama de riesgo psicosocial es una herramienta de observación que permite identificar riesgos asociados a condiciones intralaborales presentes en las áreas de la empresa, para su posterior manejo o intervención. El registro de información de los factores de riesgo psicosocial deberá ser aplicado por un profesional en Psicología con Licencia en Riesgos Laborales de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social.

El panorama de riesgo psicosocial deberá contener información complementaria en aspectos de observación directa como estilos de liderazgo, comunicación, tecnología y calidad de las interacciones entre otras, es recomendable tomar una sola variable por observación. Esto implicaría programar tres o más visitas de inspección según las condiciones de la empresa para desarrollar las siguientes actividades.

1. Revisar la información de los siguientes procesos de gestión humana que contienen datos relevantes para el levantamiento de la información del panorama de riesgo psicosocial tales como: inducción, capacitación, programa de evaluación del desempeño, actividades de bienestar para el empleado, política salarial y modalidades de contratación, además del manual de funciones, el análisis de cargos y los perfiles ocupacionales (técnicos y psicológicos).
2. El registro de información no solo requiere de habilidades como observador sino también de habilidades de entrevistador. Entonces algunas de las variables serán identificadas por medio de entrevistas con jefes, supervisores y trabajadores y por medio de ellas se podrá corroborar información.
3. En los registros de cada variable se debe contar con un espacio para realizar comentarios u observaciones con respecto a lo que se está inspeccionando. El contenido de esta información puede ayudar a dar explicación de algunas asociaciones entre las variables.
4. Es importante tener en cuenta que la información consignada es confidencial y solo debe ser manejada por el "profesional experto o grupo de profesionales expertos" encargados del proceso.

El panorama de riesgo psicosocial deberá contener y establecer como mínimo los siguientes aspectos:

**Nivel general de riesgo:** permite conocer el nivel general del área con respecto a los riesgos psicosociales, evaluados y establecer las dimensiones asociadas.

**Plan de intervención:** la persona responsable de consolidar la información deberá incluir en cada uno de los campos alternativas de intervención para los factores de riesgo psicosocial identificados. Es importante tener en cuenta que las actividades de intervención deben estar dirigidas a la promoción del desarrollo integral, bienestar y calidad de vida de los trabajadores y a la prevención y control de riesgos psicosociales que pueden repercutir en la salud física y mental de los trabajadores, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

**La intervención psicosocial se orienta básicamente sobre la estructura y sobre los individuos, comenzando con**

**alternativas de solución en la fuente, es decir con la minimización del agente de riesgo. Paralelamente se debe trabajar a través de diversas técnicas con los trabajadores expuestos al riesgo con nivel medio, alto y muy alto.**

**Actualización:** es recomendable actualizar periódicamente (mínimo una vez al año), el panorama de riesgo psicosocial, cuando se observen cambios importantes en el comportamiento de las personas a nivel individual o grupal y estén relacionados con quejas, disminución de la productividad, ausencia, rotación, aumento de la accidentalidad, etc. Así mismo, cuando se introduzcan nuevas tecnologías, se presenten cambios en la estructura organizacional y manifestaciones frecuentes de inconformidades por parte de los trabajadores.

Figura 7. Condiciones organizacionales  
Fuente:Shutterstock/575280577



**Condiciones organizacionales:** se refiere a las condiciones que reflejan la cultura de la organización y establece los criterios para el desarrollo del trabajo, entre los que se encuentra el clima organizacional, la evaluación del desempeño, la descripción de los perfiles del cargo y los índices de rotación asociados a los factores de riesgo psicosocial.

**Clima organizacional:** se refiere a las características del ambiente laboral que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, influyendo sobre su comportamiento laboral.

**Las diferentes dimensiones analizadas en una medición de clima (variables relacionadas con condiciones intralaborales) que pueden asociarse o coincidir con factores de riesgo psicosocial son: responsabilidad, autonomía, toma de decisiones, participación, liderazgo, interacción social, comunicación, cooperación, reconocimiento, condiciones laborales, capacitación y formación.**

**El análisis de estas dimensiones permite establecer asociaciones con las condiciones intralaborales especialmente las relacionadas con características del grupo social, características organizacionales y de la gestión de personal que requerirán ser priorizadas para su análisis y posterior intervención.**

**El análisis de esta información se realizará de forma cualitativa lo cual permitirá tener una información más detallada y objetiva de los factores de riesgo psicosocial que pueden estar presentes en la organización.**

El “profesional experto” puede incluir otras variables de la evaluación del clima organizacional que considere puedan estar actuando como factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa.

Es significativo desarrollar un análisis asociativo entre los resultados de la medición de clima laboral y la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

**Perfil del cargo:** con base en los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico de condiciones de salud y en el diagnóstico de condiciones de trabajo, es fundamental determinar o identificar las áreas o cargos con presencia y mayor nivel de riesgo psicosocial.



#### Autonomía:

Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de la tarea, métodos, etc.), al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones...) o a la organización del trabajo (objetivos, normas etc.).

#### Intervención:

Actividades que permitan la modificación o mantenimiento de condiciones favorables minimicen la presencia del riesgo psicosocial en la salud y bienestar de los trabajadores.

#### Profesional experto:

Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. (Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social).



Figura 8. Perfil del cargo  
Fuente: Shutterstock/332730434

Para efecto de este análisis sistemático a partir de esta información y como otro insumo es significativo revisar el manual de perfil del cargo con los que cuenta la empresa, los cargos identificados con presencia de riesgo psicosocial y en estos se revise los aspectos más relevantes relacionados con la dimensión “condiciones de la tarea”, que hace referencia a las exigencias inherentes de una ocupación específica sobre el trabajador, incluye demandas de carga física, contenido de la tarea y carga mental.

**Evaluación del desempeño:** es un proceso de apreciación sistemática del trabajador y su rendimiento, definido por el alcance de los objetivos y metas requeridas

para el cargo.

El desempeño laboral varía de persona a persona y se asocia a las condiciones propias del individuo, como son las habilidades, destrezas, conocimientos y percepción de su rol en la organización, entre otras.

Por tanto, si no hay correspondencia entre las habilidades, destrezas personales, requisitos y oportunidades de la ocupación se presenta un desequilibrio entre las condiciones individuales y las organizacionales, generando situaciones de riesgo psicosocial que afectan la salud y bienestar de los trabajadores y la efectividad de la empresa.

**Rotación de personal:** puede estar asociada con dificultades en procesos de selección, inducción y entrenamiento; pero también puede estar relacionada a la presencia de factores psicosociales en el ambiente laboral.

Este factor se presenta como una condición de trabajo que hace que se eleven los costos de los procesos por los periodos de entrenamiento que deben tener las personas para reconocer actividades y tareas. pero, desde el individuo, se propicia el sometimiento a tareas cambiantes que pueden generar insatisfacción e impactar en el alcance de los objetivos de un proceso.

**Entre las principales causas de rotación relacionadas con factores de riesgo psicosocial se encuentran las condiciones del medio ambiente de trabajo, poca identificación con las tareas realizadas, falta de posibilidades de ascenso, escasos beneficios, servicios y prestaciones para el trabajador y la familia, inconformidad con los métodos y estilos de dirección, salario y tipo de contratación, cultura organizacional de la empresa y criterios de evaluación del desempeño; además de motivos personales relacionados con situaciones extralaborales, como problemas con la vivienda, carencia de hogares infantiles que garanticen el cuidado de los niños, lejanía del centro de trabajo y dificultades con el transporte.**

# Consolidación y análisis general de la información





Figura 9. Consolidación de información  
Fuente: Shutterstock/671660431

En la consolidación de la información precedente, se cuenta con insumos necesarios para consolidar y establecer de manera general el “macro diagnóstico del riesgo psicosocial” en la empresa; a partir de lo anterior lo establecemos en las siguientes fases:

**a) Correlacionar:** la información obtenida a través de los diferentes registros utilizados.

**b) Analizar:** Condiciones de salud: con la información obtenida de este aspecto, el “profesional experto” puede evidenciar los diagnósticos de morbilidad, ausentismo al igual que las causas de accidentalidad asociadas a la presencia del riesgo psicosocial, identificando las áreas y/o cargos que están siendo afectados por este factor de riesgo, al igual que los trabajadores que están en riesgo de presentar o presentan sintomatologías por el estrés o enfermedades relacionadas con la presencia del mismo.

De acuerdo con el análisis de las condiciones de salud, el “profesional experto” puede:

-  A través del análisis de morbilidad y ausentismo obtener diagnósticos de patologías relacionadas con el estrés, las cuales se consideran motivo de estudio y necesariamente requerirá el desarrollo de un programa de vigilancia y control del riesgo psicosocial.
-  Los diagnósticos encontrados, deben ser llevados a estudio de confirmación diagnóstica por parte de la EPS a la cual se encuentren afiliados los trabajadores y una vez se confirme, se establecen las posibles causas, o en su defecto por descarte quede el riesgo psicosocial (Protocolo para la Determinación de Origen de las Patologías Derivadas del Estrés 2004 del Ministerio de Salud y Protección Social).
-  **Es importante hacer énfasis en los trabajadores reincidentes en un mismo diagnóstico, especialmente cuando vienen de aquellas áreas o cargos identificados con el riesgo dentro de la matriz de peligros.**
-  Analizar detalladamente los diagnósticos relacionados con enfermedades gastrointestinales, especialmente en cuanto a frecuencia y severidad ya que pueden ser asociadas con estrés laboral.
-  Los trabajadores que presentan patologías osteomusculares deben ser motivo de estudio detallado, para que inicialmente se controlen los riesgos biomecánicos y de adecuación del puesto de trabajo antes de considerar el factor de riesgo psicosocial como causante de la patología.
-  En cuanto al análisis de accidentalidad, lo más importante es cómo relacionarlos con el riesgo psicosocial y la investigación de los accidentes de trabajo, en especial la determinación de las causas básicas será lo que facilitará dar explicaciones certeras acerca de su relación con los factores de riesgo psicosocial.
-  Las áreas o cargo donde suceden los accidentes deben ser evaluados a la luz de tendencias en cuanto a frecuencia y severidad de los accidentes, con el fin de orientar el control de los factores individuales y de los factores intra-laborales.

La información anterior permite generar hipótesis junto con los resultados obtenidos de las condiciones de trabajo como de las condiciones organizacionales, buscando la relación que existe con el factor de riesgo psicosocial y así establecer las prioridades y el plan de control.

Condiciones de trabajo: como puede entenderse la Matriz de Peligros como parte del insumo para el programa de la gestión del riesgo psicosocial, permite identificar las áreas donde se menciona existe el factor de riesgo psicosocial.

**Es importante precisar que esta información es insuficiente para ubicar grupos de riesgo, por lo tanto, es de trascendental importancia desarrollar una metodología que se ajuste a la organización para realizar el panorama de riesgo específico para la identificación y valoración del riesgo psicosocial con lo que se podrá:**

- **Identificar factores de riesgo asociados a variables psicosociales.**
- **Identificar las áreas de trabajo afectadas por la presencia de factores de riesgo psicosocial.**
- **Identificar las condiciones de trabajo que más pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores.**
- **Establecer prioridades para la aplicación de medidas de intervención específicas y direccionadas al control del riesgo.**

- Condiciones organizacionales: se analiza como resultado de la información del estudio de clima organizacional, los perfi-

les de cargo o los análisis ocupacionales, la evaluación del desempeño y la rotación de personal. Esto permitirá identificar las condiciones intralaborales asociadas al riesgo psicosocial y evidenciar las áreas y/o cargos de la empresa en las que se perciben estos factores.

Este análisis, entre otras cosas, permite:

- Identificar algún tipo de asociación al riesgo psicosocial entre la información obtenida de manera conjunta.
- Establecer las prioridades y los planes de control viables teniendo en cuenta las necesidades percibidas por los trabajadores y manifestadas en la evaluación de clima, manual de perfil del cargo/análisis ocupacional, evaluación del desempeño y rotación de personal.
- Detectar incongruencias de procedimientos de manejo de la información (comunicación que debe ser manifestada al área encargada para que a partir de allí se generen los ajustes y contar con información válida).

**c) Definir:** la existencia de los grupos de riesgo a intervenir de acuerdo con los resultados obtenidos.

**d) Concluir:** si la empresa requiere implementar un sistema de vigilancia para el control del riesgo psicosocial, porque según el resultado del análisis de las condiciones de salud se evidenció la presencia de un número particularmente alto de patologías por estrés en un área o grupo y/o de gran cantidad de síntomas asociables y en cuanto a condiciones de trabajo el factor de riesgo fue



#### Condiciones de trabajo:

Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social).

calificado en un nivel importante o no aceptable y en condiciones organizacionales se evidenciaron criterios como un porcentaje alto de rotación para un mismo cargo o en una misma área, los resultados poco favorables de la medición de clima laboral y las manifestaciones referidas a condiciones de riesgo psicosocial dadas por los trabajadores en la evaluación del desempeño, entre otros.

**Si la empresa no cumple con los criterios antes mencionados entonces lo que se requiere es implementar actividades de promoción y prevención que permitan gestionar proactivamente la prevención del riesgo.**

**e) Informar a la gerencia:** teniendo en cuenta los resultados del macrodiagnóstico, es recomendable presentarlos a la gerencia de la empresa con el fin de obtener el compromiso gerencial y sean asignados los recursos necesarios que faciliten la gestión del riesgo psicosocial al interior de la empresa.

Hasta aquí hemos desarrollado la pregunta que busca identificar las posibles fuentes o situaciones generadoras de riesgo psicosocial, nos ofrece la respuesta a esos aspectos básicos que han de considerarse para llevar a cabo el programa de gestión de riesgo psicosocial, caracterizar los ambientes de trabajo, las áreas, y la población expuesta con base en las dimensiones de riesgo psicosocial que se afecten, categorizar por niveles los grupos de riesgo para determinar las acciones de vigilancia de la exposición, vigilancia de la salud y definir la intervención en la gestión del riesgo.

Congreso de la República de Colombia. (11 de julio de 2012). Ley 1562. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (23 de enero de 2010). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (6 de septiembre de 2006). Ley 1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de la Protección Social y Universidad de Antioquia. (2012). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín.

Ministerio De La Protección Social. (17 de julio de 2008). Resolución 2646. Disposiciones y 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. Bogotá.

Ministerio De La Protección Social. (2004). Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales*. Bogotá: Universidad Javeriana.

*Ministerio de la Protección Social. (7 de julio de 2009). Decreto 2566. Riesgos Profesionales. Bogotá. Diario Oficial No. 47.404*

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1998). *Guía para determinar el origen del estrés*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Ministerio de Trabajo. (30 de abril de 2012). Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Trabajo. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá.

Organización Internacional de Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (14 de marzo de 1984). Decreto 614. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Bogotá.

Presidencia de la República de Colombia. (5 de agosto de 2014). Decreto 1477. Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Bogotá.

Villalobos, G. (2004). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Salud* (14), 197-200.

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara

## EJE 3

Pongamos en práctica



Los factores psicosociales están vinculados no simplemente a la composición y situaciones de vida de la población trabajadora, sino también a todo un cúmulo de problemas demográficos, económicos y sociales de una sociedad.

El éxito y la permanencia de una empresa se basa en la satisfacción del cliente y para ellos no solo el servicio o el producto deben ser de la mejor calidad, sino también, la calidad del factor humano en cuanto al nivel técnico-profesional, como también en el personal, ya que su estabilidad y equilibrio dependen de un conjunto de factores que permite el bienestar del individuo en la empresa, por lo tanto, esta propuesta nace del reconocimiento ser humano/trabajador como principal actor de cambio y el usuario, cliente o beneficiario en un actor a satisfacer.

De acuerdo con lo anterior, el estudiante podrá identificar en esta aparte ¿qué tipo de estrategias metodológicas y criterios de aplicación se emplean como herramientas en la evaluación de los factores psicosociales? Para determinar efectivamente los lineamientos a seguir desde el punto de vista ético, normativo, técnico y logístico en su valoración.

# Valoración del riesgo



Teniendo en cuenta los grupos de riesgo identificados, se requiere de manera complementaria la valoración del riesgo a la totalidad de la población trabajadora. En esta etapa el “profesional experto” estará en capacidad de establecer de forma particular los niveles de estrés y los niveles de riesgo relacionado con las condiciones intralaborales, extralaborales o situaciones externas a la organización y las características íntimas del trabajador o condiciones individuales, que influyen sobre su salud, bienestar y el desempeño de los trabajadores.

Para el desarrollo de esta etapa, se deben considerar algunos factores clave de éxito:

- **Compromiso gerencial:** solicitar a la Gerencia para que desde allí se informe el propósito de la valoración con el fin de garantizar el compromiso de los diferentes niveles de la empresa para la efectividad del proceso.
- **Sensibilizar:** a los trabajadores sobre el proceso a través de los medios de comunicación con los que cuenta la empresa, garantizando que todos se enteren, lo entiendan y participen activamente.

Es recomendable desarrollar una campaña de expectativa con mensajes positivos referidos al riesgo psicosocial, para esto se puede apoyar en los medios disponibles de la empresa como: cartelera, intranet, afiches, plegables.

Es conveniente que este módulo sea desarrollado o asesorado por un “profesional experto”, es decir un profesional

en psicología, especializado en riesgos laborales con licencia vigente.

**Metodología de valoración:** de acuerdo con los parámetros establecidos por el Ministerio del Trabajo, se enseña la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial la cual permite calificar los procesos de evaluación del factor de riesgo y así contar con información para desarrollar programas, procedimientos y ejercicios dirigidos a la prevención y control del riesgo psicosocial.

## Batería de instrumentos

La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social; determina que “los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamento científico, empírico y que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país”.



### ¡Importante!

Se debe emplear la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* elaborada por la Universidad Javeriana y conjuntamente validada y publicada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2010. La batería se encuentra publicada en la página Web del Fondo de Riesgos Laborales en el siguiente Link:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=154>

Cuenta con más de siete instrumentos de apoyo y es de utilidad tanto para la identificación y evaluación, así como para la intervención, control y seguimiento.

1. Ficha datos generales (información sociodemográfica y ocupacional).
2. Cuestionario factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas a y b).
3. Cuestionario factores de riesgo psicosocial extralaboral.
4. Guía entrevistas semiestructurada.
5. Guía grupos focales.
6. Guía análisis psicosocial del puesto de trabajo.
7. Cuestionario para la evaluación de estrés.

Debe ser aplicada por psicólogo especialista en salud ocupacional. Es importante que realice la lectura que se indica en la página principal del eje.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
Condiciones intralaborales	Demandas del 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.
	Control	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
		Control y autonomía sobre el trabajo.
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.
		Participación y manejo del cambio.
		Claridad de rol.
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Capacitación.
		Características del liderazgo.
		Relaciones sociales en el trabajo.
		Retroalimentación del desempeño.
	Recompensas	Relación con los colaboradores (subordinados).
Reconocimiento y compensación.		
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

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.
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
	Desplazamiento vivienda trabajo vivienda.
CONSTRUCTO	VARIABLES
Información sociodemográfica	Sexo, edad, estado civil.
	Grado de escolaridad, ocupación o profesión.
	Lugar de residencia actual.
	Estrato socioeconómico de la vivienda.
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo).
	Número de personas a cargo económicamente.
Información ocupacional	Lugar actual de trabajo.
	Antigüedad en la empresa.
	Nombre del cargo.
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo).
	Antigüedad en el cargo actual.
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja.
	Tipo de contrato.
	Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas.

Tabla 1. Dominios y dimensiones batería de riesgo psicosocial  
Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social (2010)

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación	Julio de 2010.
Autores	Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería	* Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).
	* Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
	* Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
	* Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
	* Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
	* Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
	* Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
	* Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance	* Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores.
	* Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales	
Condiciones intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas.	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No	
		Demandas de carga mental.	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No	
		Demandas emocionales.	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No	
		Exigencias de responsabilidad del cargo.	Sí	No	No aplica	Sí	No	No	
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No	
		Demandas de la jornada de trabajo.	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No	
		Consistencia del rol.	Sí	No	No aplica	Sí	No	No	
	Control	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	Sí	Sí	No aplica	No	No	No	
		Control y autonomía sobre el trabajo.	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No	
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No	
		Participación y manejo del cambio.	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No	
		Claridad de rol.	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No	
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Capacitación.	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No	
		Características del liderazgo.	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí	
		Relaciones sociales en el trabajo.	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí	
		Retroalimentación del desempeño.	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí	
	Recompensas	Relación con los colaboradores (subordinados).	Sí	No aplica	No aplica	No	Sí	No	
		Reconocimiento y compensación.	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí	
	Condiciones extralaborales	No aplica	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
			Tiempo fuera del trabajo.	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
Relaciones familiares.			No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
Comunicación y relaciones interpersonales.			No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
Situación económica del grupo familiar.			No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
Características de la vivienda y de su entorno.			No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.			No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda.	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica			

Tabla 2. Ficha técnica batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial  
Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social (2010)

## Seleccionar la población

Técnicamente corresponde evaluar a toda la población trabajadora tal y como recae de la misma manera la realización de las Evaluaciones Médicas Ocupacionales. Solo en aquellos casos, en los que el trabajador aun siendo debidamente informado y explicado lo que se va a desarrollar y cómo se va a realizar, no consienta voluntariamente su participación; es decir, no firme un Consentimiento informado.

Otros factores de exclusión pueden deberse a que algunos de los trabajadores se encuentren en incapacidad médica, licencia remunerada o no, vacaciones, licencia de maternidad, permiso de trabajo. En cualquiera de los casos se sugiere incluir a todo el personal que lleve como mínimo tres (3) meses en la empresa independientemente de la forma en que han sido contratados.



### Consentimiento informado

Es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades.

## Aplicar cuestionarios

Pueden aplicarse en dos (2) modalidades, la heteroaplicación puede realizarse de manera individual o en grupo. Se sugiere aplicarla bajo la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) colaboradores, con un nivel educativo de básica primaria completa y grupos de máximo quince (15) colaboradores con bachillerato incompleto. Y en la modalidad de autoaplicación, el evaluador entregará a cada colaborador los cuestionarios y les solicitará leer las instrucciones en silencio, mientras que el evaluador las va leyendo en voz alta, una vez termina se solicita al colaborador que continúe leyendo y respondiendo por sí solo los enunciados de las preguntas.

Los cuestionarios permiten identificar la percepción que el trabajador tiene de sus condiciones de trabajo o de sus efectos y son una herramienta útil para la recolección rápida de información de un colectivo de personas.

Algunas de las consideraciones que tienen los cuestionarios y encuestas son:

- Más frecuentemente utilizados.
- Fuente de la información: subjetiva, toda vez que el (los) informante(s) son trabajadores.
- Resultados cuantitativos (intensidad, frecuencia con la que se presenta y tiempo de exposición) que permite llegar a la conclusión del nivel de riesgo.
- Permite análisis cuantitativos (descriptivos, bivariados o multivariados).

- De fácil y rápida aplicación.
- Permiten aplicación individual, grupal o masiva.
- Pueden ser auto diligenciado o diligenciado con la ayuda de un encuestador.
- Permiten la evaluación de factores psicosociales (individuales, intralaborales y extralaborales) y de efectos (en el trabajador y en la organización).
- Debe garantizarse su confiabilidad, validez y normalización.

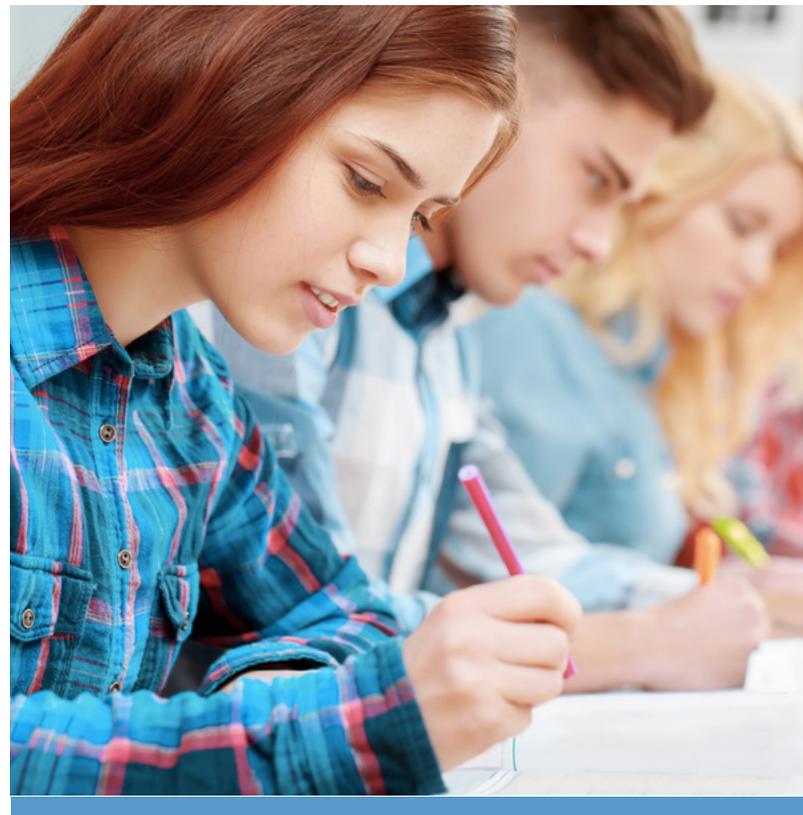


Figura 2. Aplicación de cuestionarios  
Fuente: Shutterstock/270696413

## Revisión documental

1. Revisión y análisis de documentos de la organización.
2. Resultados cuantitativos (intensidad y frecuencia) o cualitativos (descripción de los factores psicosociales o de sus efectos).
3. Permite la evaluación de factores psicosociales (intralaborales y extralaborales).
4. Fuente de información: objetiva y subjetiva.
5. Se debe tener precaución con la vigencia o actualización de los documentos revisados.

FACTOR	POSIBLES FUENTES DE INFORMACIÓN
Factores Intralaborales	Bases de datos de personal (tipo de contrato, tipo de jornada, horas extra).
	Procesos, procedimientos y registros de talento humano (manuales de funciones, perfiles de cargo, selección, inducción, capacitación, promoción, evaluación de desempeño)
	Encuestas de clima (comunicación, estilos de liderazgo, calidad de las interacciones sociales, etc.)
	Panorama o mapa de factores de riesgo (condiciones de la tarea, de la organización, del grupo social, del medio ambiente, etc.).
	Análisis de puestos o áreas de trabajo con énfasis psicosocial o ergonómico (condiciones de la tarea, de la organización, del grupo social, del medio ambiente, etc.).
Factores Extralaborales	Cuestionarios o encuestas de factores psicosociales (condiciones de la tarea, de la organización, del grupo social, del medio ambiente, etc.).
	Cuestionario (uso del tiempo libre, desplazamiento casa - trabajo - casa, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, etc.).
Factores Individuales O Personales	Bases de datos de personal (tipo de vivienda).
	Pruebas de personalidad y test psicométricos aplicados durante el proceso de selección (personalidad, estilos de afrontamiento).
	Exámenes médicos de ingreso y periódicos (condiciones de salud).

EFFECTOS	POSIBLES FUENTES DE INFORMACIÓN
En el individuo	Exámenes médicos de ingreso y periódicos (condiciones de salud).
	Cuestionarios o encuestas de síntomas.
	Casos de determinación de origen registrados por la ARL.
	Resultados de encuestas sobre satisfacción con el trabajo.
En la organización	Índices de ausentismo.
	Índices de rotación.
	Resultados de las encuestas de clima.
	Evaluaciones de desempeño.

Tabla 3. Identificación de factores psicosociales intralaborales  
Fuente: Universidad Javeriana (2014)

## Entrevistas

Se trata de un diálogo directo, metódico y planificado entre dos o más individuos, uno de los cuales, el entrevistador, obtendrá información de la otra persona, el entrevistado.

**Es recomendable realizar entrevistas de manera individual, para las personas cuyo resultado logrado mediante pruebas previamente aplicadas indistintamente de la técnica, se requieren para determinar con mayor especificidad y precisión las causas a las que pueden obedecer su nivel de riesgo.**

Como primera medida se debe seleccionar las áreas o cargos identificados dentro del (los) grupo(s) de riesgo, al jefe/líder de proceso y algunas personas con mayor antigüedad en la empresa ya que además de aportar información sobre sus propios

cargos y procesos tienen una visión integral sobre el área.

El número de trabajadores seleccionados dependerá del número de integrantes del área/cargo y del tiempo que se dispone para desarrollar la entrevista.

**En desarrollo de la entrevista se debe tener establecido el objetivo de la misma, es decir, plantear la meta a la que se quiere llegar a través de la aplicación de esta técnica complementaria de recolección de la información.**

Aspectos de relevancia en el desarrollo de las entrevistas:

- Resultados cualitativos (descripción de los factores psicosociales).

- Permiten la aplicación grupal e individual.
- Utilizadas en evaluaciones exploratorias o evaluaciones a profundidad.
- Fuente de información: subjetiva, toda vez que el(los) informante(s) son trabajadores o representantes de los empleadores y estarán contestando desde su experiencia y percepción.
- Pueden tomar entre 45 a 140 minutos.
- Deben desarrollarse en un sitio separado e íntimo (evitando así perturbaciones y condiciones molestas que puedan desconcentrar a los partícipes o romper la dinámica del grupo).
- Permite la evaluación de factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales; así como, de los efectos en los factores de riesgo (individuales y organizacionales).

### **Entrevista estructurada**

- Cuestionario totalmente predeterminado.
- No deben parafrasear las preguntas, deben formularse como están escritas en el cuestionario.
- Las preguntas deben realizarse siguiendo estrictamente el orden del cuestionario.
- Deben realizarse en todas las entrevistas, las mismas preguntas, sin obviar alguna o incluir una adicional.

### **Entrevista semi-estructurada**

- Cuestionario parcialmente predeterminado: preguntas eje.
- No es necesario seguir un orden estricto en las preguntas, aún que si debe existir una secuencia lógica.
- En las entrevistas pueden realizarse preguntas adicionales que apunten al objetivo de consecución de información.

### **Características de los entrevistadores**

- El entrevistador debe poseer habilidades de la comunicación.
- Capacidad de escucha.
- Darse a entender tanto verbal como no verbalmente.
- Tener presente el lenguaje no verbal.
- Control eficiente del tiempo.
- Asertividad.
- El entrevistador debe mantener el hilo central de la entrevista y tener la habilidad de centrar al entrevistado en los temas de la entrevista.
- En entrevistador debe evitar expresar (verbal o no verbalmente) acuerdo o desacuerdo con lo expresado por el entrevistado(s).

## Grupos focales

Para la obtención de la valoración de los riesgos psicosociales, es importante utilizarlos como un medio de ayuda para la confirmación; en la aceptación o rechazo de conjeturas que hayan sido establecidas previamente a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios.

Entre otra de las utilidades en el desarrollo de grupos focales se encuentra:

- Grupos de discusión focalizada (se centra en un tema específico).
- Discusión, en tanto busca la interacción de los participantes mediante su discurso (argumentaciones, interpelaciones y contraargumentaciones).
- Los participantes regulan sus apreciaciones como grupo.
- Fuente de información: subjetiva, toda vez que el (los) participantes(s) son trabajadores y se busca que opinen desde sus experiencias y percepciones.

### Algunas consideraciones metodológicas

- Grupos de 8 a 12 participantes.
- El desarrollo de un grupo focal puede tomar entre una a dos horas.
- Conformación de grupos homogéneos (agrupar a los participantes por alguna de sus características que los pueda hacer sentirse cómodos unos con otros y de esta forma estimular la discusión).

- Deben desarrollarse en un sitio separado e íntimo (evitando así perturbaciones y condiciones molestas que puedan desconcentrar a los partícipes o romper la dinámica del grupo).

- Debe contar con un moderador y es recomendable contar con un relator.

### Características de los moderadores

- El entrevistador debe poseer habilidades de la comunicación.
- Capacidad de escucha.
- Darse a entender tanto verbal como no verbalmente.
- Tener presente el lenguaje no verbal.
- Control y manejo eficiente del tiempo.
- Asertivo.
- Entre otras de las características, el moderador procurará mantener la atención y concentración de los participantes, mantener el eje central de los temas que se discuten y coadyuvar en la participación activa de los miembros cerciorándose que cada integrante del equipo participe activamente.
- Debe poseer habilidad para propiciar la discusión entre los integrantes y llevar la moderación en el uso de la palabra.

### Consideraciones relacionadas con la evaluación de los factores psicosociales

- Resultados cualitativos (descripción de factores psicosociales y efectos).

- Permite acercarse a la percepción grupal sobre los factores psicosociales.
- Permite la evaluación de factores psicosociales intralaborales y efectos organizacionales.
- No se recomienda para factores psicosociales extralaborales y efectos individuales.
- Utilizados en evaluaciones exploratorias o evaluaciones a profundidad de un factor psicosocial específico.
- Preguntas abiertas, que permitan que los participantes den sus opiniones de forma amplia.
- Las preguntas eje deben ser realizadas en todos los grupos focales.
- Es posible presentar preguntas adicionales, en las que se formularán teniendo en cuenta el objetivo del grupo focal y las respuestas que vayan dando los participantes.

### **Ejemplos para abordar el tema de relaciones entre pares**

- **Inicio del grupo focal**
- Presentación de los participantes, moderadores, grupo focal y de sus roles (líder y relator).
- Exposición de la actividad y contexto en la que se realiza: qué es y para qué se realiza.
- Exposición del objetivo del grupo focal.
- Condiciones de confidencialidad y anonimato (recordar en este punto que el relator no tomará nombres de las personas, solo de sus opiniones).
- Descripción de la metodología de la actividad.
- Normas de la actividad: intervención, solicitar la palabra, escucha activa y con el debido respeto de lo que tienen que decir los demás.
- ¿Cómo se podría describir la relación entre compañeros de trabajo en esta área?
- ¿Cuáles son los aspectos a mejorar en las relaciones entre compañeros en el área?
- ¿Cómo están afectando esos aspectos al trabajo y a las personas?
- ¿Cuáles son los aspectos a destacar como positivos en las relaciones entre compañeros en el área?



### **¡Importante!**

Para tener en cuenta...

- Es pertinente preguntar el ¿por qué? de algunas afirmaciones o explicaciones.
- Se debe buscar que las afirmaciones de la naturaleza que sean, se perfeccionen con datos y ejemplos concretos que favorezcan la identificación con mayor claridad ¿por qué? los participantes tienen estas o esas impresiones.
- Se debe adecuar el lenguaje y términos de acuerdo al auditorio que tenemos.

## Cierre del grupo focal

- Preguntar a los participantes si consideran que algún tema que ellos suponen importante (relacionado con el tema central del grupo) se ha quedado por fuera de las argumentaciones.
- Agradecimiento del tiempo suministrado.
- Mencionar que después del trabajo de toma de información se procederá a hacer el análisis consolidado de las respuestas.
- Los resultados de los grupos focales serán dados a conocer a los participantes.

## Observación

Como otra de las ayudas confirmatoria y complementaria es la observación de puestos de trabajo, que es una forma de hacer análisis de las condiciones de [trabajo](#), pero orientado en condiciones psicosociales para certificar los resultados de la valoración de los riesgos psicosociales, en los puestos de trabajo o trabajadores reconocidos dentro del (los) grupo(s) de riesgo, la información se recopila por medio de la observación.



### Trabajo

Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. Fuente: Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

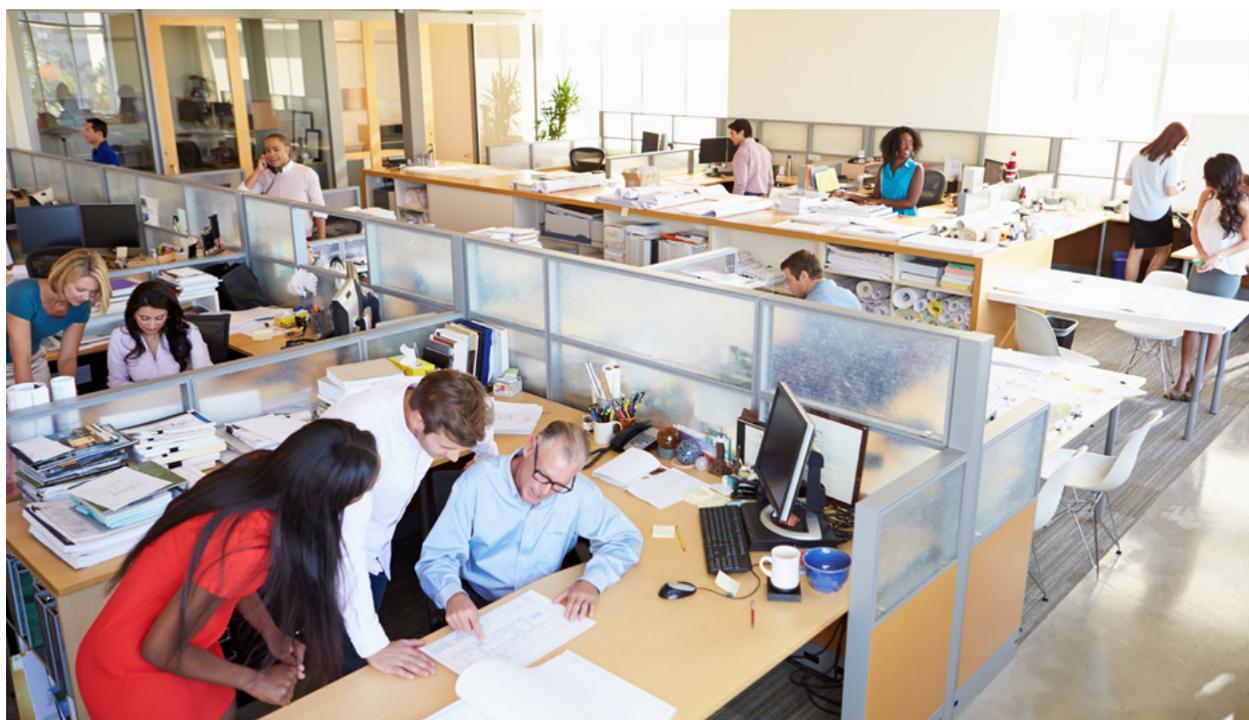


Figura 4. Puestos de trabajo  
Fuente: Shutterstock/174876011

Los objetivos de la observación (para qué se va a observar) se define teniendo en cuenta los resultados que hasta el momento se han obtenido y requieren de confirmación.

En el desarrollo de las observaciones se debe tener en cuenta:

- Requiere el uso de guías de observación y parámetros de evaluación de lo observado.
- No existen criterios o parámetros uniformes respecto al tiempo de observación y al muestreo de los periodos de observación.
- Este método se optimiza cuando es efectuado por dos o más observadores; aunque puede realizarlo un solo observador.

## Métodos mixtos

- Combinación de uno o más métodos de evaluación de factores psicosociales.
- La combinación más frecuente es la de observación y entrevista o cuestionario.
- Ejemplo: visita domiciliaria.

## Confidencialidad

### Ley 1090. Profesión de psicología (2006)



Art. 2º: Principios Generales 5. Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la **confidencialidad**.

Artículo 26. Los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general, estarán sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el profesional como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados

Artículo 27. Las enumeraciones o listas de sujetos evaluados en los que deban constar los diagnósticos o datos de la evaluación y que se le requieran al psicólogo por otras instancias, a efectos de planificación, obtención de recursos u otros, deberán realizarse omitiendo el nombre y datos de identificación del sujeto, cuando no sea estrictamente necesario.



#### **Confidencialidad**

Propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.



## ¡Importante!

En resumen, la información empleada para la evaluación de los factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, se debe garantizar el compromiso de usar dicha información, única y exclusivamente para los fines inherentes a la seguridad y salud en el trabajo.

La evaluación de los factores psicosociales y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

## Preservación y promoción de la salud de los trabajadores

### Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional (2002)



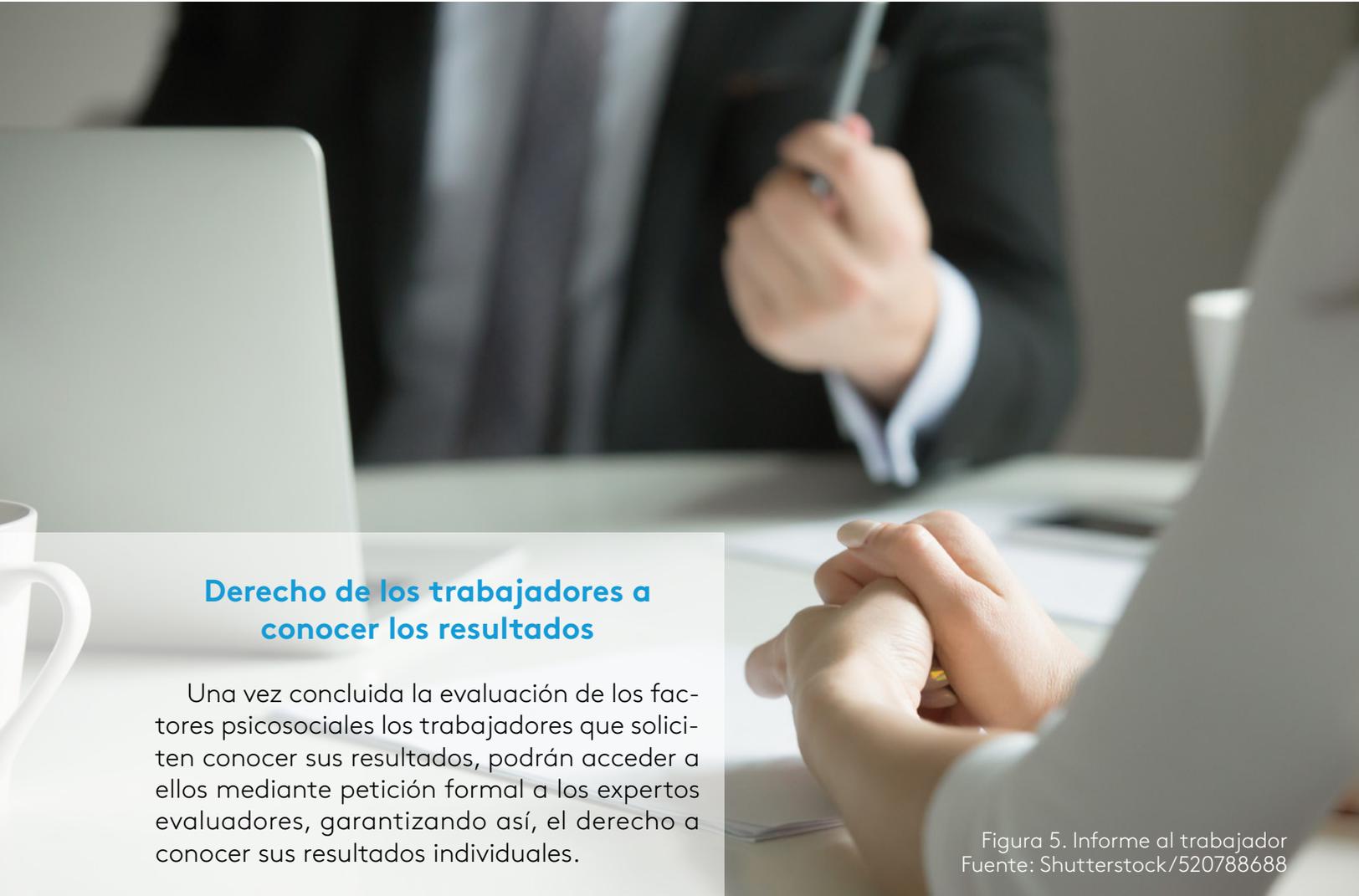
Principios Básicos 2. Los deberes de los profesionales de la salud ocupacional incluyen la protección de la vida y la salud de los trabajadores, el respeto a la dignidad humana y la promoción de los más elevados principios éticos en las políticas y programas de salud ocupacional. También son partes de estas obligaciones la integridad en la conducta profesional, la imparcialidad y la protección de la confidencialidad de los datos sobre la salud y la privacidad de los trabajadores...”.

Información sobre seguridad y salud. Los profesionales de la salud ocupacional deben contribuir a informar a los trabajadores sobre los riesgos ocupacionales a los que están expuestos de una manera objetiva y comprensible, sin ocultar ningún hecho y destacando las medidas de prevención”.



#### **Promoción**

Conjunto de actividades, intervenciones y programas dirigidos a las personas cuyo objeto es orientar el desarrollo o fortalecimiento de actitudes y hábitos que favorezcan la salud y el bienestar de los trabajadores, así como la participación activa en la identificación y búsqueda de soluciones a los problemas relacionados con las condiciones de trabajo y de vida. (Ministerio de la Protección Social).



## Derecho de los trabajadores a conocer los resultados

Una vez concluida la evaluación de los factores psicosociales los trabajadores que soliciten conocer sus resultados, podrán acceder a ellos mediante petición formal a los expertos evaluadores, garantizando así, el derecho a conocer sus resultados individuales.

Figura 5. Informe al trabajador  
Fuente: Shutterstock/520788688

## Pertinencia

De acuerdo con la Resolución 2646 de 2008:



Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.



### Pertinencia

Es la oportunidad, adecuación y conveniencia de una situación. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

En esta aparte, hemos desarrollado con claridad las estrategias metodológicas empleadas en la valoración del riesgo psicosocial, los diferentes métodos objetivos y subjetivos utilizados, así como los criterios éticos, como las fuentes de información que nos llevan a una mejor identificación del riesgo psicosocial y su adecuado abordaje en un diagnóstico.

Congreso de la República de Colombia. (11 de julio de 2012). Ley 1562. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (23 de enero de 2010). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (6 de septiembre de 2006). Ley 1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social y Universidad de Antioquia. (2012). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín.

Ministerio de Salud y Protección Social. (17 de julio de 2008). Resolución 2646. Disposiciones y 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. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2004). Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2010). *Instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Salud y Protección Social. (7 de julio de 2009). Decreto 2566. Riesgos Profesionales. Bogotá. Diario Oficial No. 47.404

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1998). Guía para determinar el origen del estrés. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá: Ministerio.

Ministerio de Trabajo. (30 de abril de 2012). Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Trabajo. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá.

Organización Internacional de Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (14 de marzo de 1984). Decreto 614. *Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país.* Bogotá.

Presidencia de la República de Colombia. (5 de agosto de 2014). Decreto 1477. *Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.* Bogotá.

Villalobos, G. (2004). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.* La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Salud* (14),197-200.

# ELECTIVA RIESGO PSICOSOCIAL

Luis Guevara

**EJE 4**

Propongamos



La propuesta como desarrollo de metodologías que permitan la intervención del riesgo, implica una serie de etapas de sensibilización, con la que se pretende llegar a todos los niveles de la organización; diagnóstico: que busca recolectar la información necesaria que permita la identificación de la problemática a abordar; intervención: en donde se desarrollan todas temáticas de formación y, por último, una etapa de seguimiento y control para evaluar la efectividad de la intervención del programa.

Aquí el estudiante encontrará respuesta al interrogante de: **¿cuáles son las estrategias de intervención y control de los factores psicosociales y la forma de desarrollarlas en una empresa?**, estando en capacidad de proponer alternativas para gestionar el riesgo psicosocial y de identificar el nivel de avance o de mejora, por medio de indicadores de acuerdo con las estrategias propuestas.

# Intervención del riesgo psicosocial y análisis de la información



El riesgo psicosocial de alguna manera es concretamente multicausal, lo que supone un abordaje difícil: se orienta preliminarmente con acciones de intervención basadas en los dominios y dimensiones intralaborales y dentro de estas las consideraciones en las que se basan las relaciones, el trabajo en equipo y tipos de liderazgo establecidos dentro de la organización.

Entre otras de las consideraciones que se tienen en cuenta en la intervención del riesgo psicosocial, están las condiciones inadecuadas de los puestos de trabajo, lo que conlleva a otros factores de riesgo como son el **biomecánico** y locativos, primordialmente.

Así mismo, se debe desarrollar gestión de manera tangible en los factores extralaborales en el aparte personal y familiar, ya que de una manera u otra son indiscutibles condicionantes que tienen la capacidad de incidir positiva o negativamente en el **afrontamiento** de los riesgos.



#### **Biomecánico**

Se interesa por el movimiento, equilibrio, la física, la resistencia, los mecanismos lesionales que pueden producirse en el cuerpo humano como consecuencia de diversas acciones físicas.

#### **Afrontamiento**

Hace referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona

#### **Holística**

Propiedades que deben ser analizados en su conjunto y no solo a través de las partes que los componen.



### Importante

De acuerdo con lo anterior, y obedeciendo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se debe orientar la gestión en cada uno de las categorías que requieran diligencia, ya que sobradamente sería más provechoso abordar la problemática de manera **holística**.

## Intervención en población trabajadora

Las intervenciones a realizar en la población trabajadora deben darse en los diferentes centros de trabajo (por regionales si se presenta), dependencias, áreas o secciones de dichos centros, y cargos o puestos de trabajo.

## Casos sospechosos



Figura 1. Prácticas recreativas  
Shutterstock/500848498

Como quiera que sea, por el solo hecho de laborar dentro de la organización, hemos de considerar susceptibles al riesgo a todos los trabajadores por su condición y exposición.

Las actividades que en este segmento se deben desarrollar, son acciones de manera colectiva, las cuales se deben orientar a promover la salud, el uso del tiempo libre, la práctica de actividades recreativas y deportivas, el fomento de hábitos y estilos de vida saludable, el autocuidado y el mejoramiento y calidad de las relaciones interpersonales en los factores intralaborales y extralaborales

De la misma manera, han de considerarse también como casos sospechosos, los trabajadores con puntaje alto y muy alto en los resultados de los factores intralaboral, extralaboral y estrés. Las actividades pueden matizarse a partir de carencias evidenciadas en el desarrollo de entrevistas y grupos focales en cada área o sección en particular.

## Casos confirmados

Para los casos confirmados serán tomados los trabajadores a quienes médicos especialistas hayan realizado y/o establecido diagnósticos o recomendaciones a partir de la identificación de trastornos mentales y del comportamiento independientemente de su origen.



### Importante

También se consideran como casos confirmados los trabajadores con diagnóstico de enfermedad laboral psicosocial o conexas al riesgo psicosocial como lo puede ser el riesgo biomecánico en algunas patologías en la que se puede ver exacerbado dicho riesgo.

Las acciones a desarrollar en este tipo de trabajadores deben orientarse de manera particular e interdisciplinaria.

## Intervenciones relacionadas con otros factores de riesgo ocupacional

Los riesgos identificados desde el programa de gestión del riesgo psicosocial y que corresponden a acciones de mejora derivadas de condiciones diferentes al psicosocial y que afecten el normal desarrollo del trabajo de los trabajadores deberán gestionarse de manera formal en las áreas que corresponda para así poder adelantar seguimiento a estas no conformidades, las cuales deben ser tenidas en cuenta dentro de los demás planes de mejoramiento respectivo y que también son de competencia en otros programas de gestión del riesgo laboral de la empresa.

## Intervenciones relacionadas a la organización y la dirección



Figura 2. Situaciones adversas con directivos  
Shutterstock/583894396

La identificación de situaciones adversas dentro del programa de gestión del riesgo psicosocial que conlleva una correspondencia con los métodos organizacionales de la alta dirección, y que son considerados como condiciones desfavorables en desarrollo de las actividades de trabajo de los empleados, debe ser informada de forma adecuada a los diferentes niveles jerárquicos de la empresa mediante los conductos regulares dispuestos al interior de la empresa.

## Determinación del diagnóstico de riesgo psicosocial

La aplicación de la batería para el desarrollo del diagnóstico de riesgo psicosocial (8 instrumentos) publicados por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2010, además de la experticia del “profesional experto” ofrecerán la garantía necesaria para obtener la información requerida en materia de salud mental para la empresa.

### Análisis de la información

La información obtenida respecto de las diferentes variables establecidas en el instrumento de medición (dominios y dimensiones) debe permitir caracterizar la población evaluada en términos de regional, centro de trabajo, área, dependencia, sección, cargos u oficios, grupos de edad, género, etc. De tal manera que la información conlleve planes de acción a grupos de exposición similar de acuerdo con variables que se consideren relevantes y estadísticamente significativas.

### Conclusiones e identificación de casos

El análisis de la información obtenida deberá proporcionar y originar conclusiones de manera deductiva donde sea operable y coherente

De acuerdo con los resultados de la medición los puntajes altos y muy altos en las condiciones intralaborales, extralaborales y sintomatología del estrés, permiten determinar la población que habrá de priorizarse conforme a los planes de intervención a diseñar para el programa de gestión del riesgo psicosocial en la empresa.

### Formulación de recomendaciones de intervención

De acuerdo con el análisis de la información obtenida las recomendaciones deberán orientarse en un plan de **intervención del riesgo** que permita una asociación estadística significativa entre las dimensiones psicosociales y los grupos a riesgo identificados.

Estas recomendaciones deberán establecerse conforme al nivel de riesgo de los dominios inicialmente y posteriormente las dimensiones a priorizar en cada uno de ellos; seguidamente se determinará la población trabajadora que posee los niveles de riesgo críticos y su relación con otros factores de riesgo ocupacional que puedan exacerbar su salud mental.



### Importante

Cabe anotar que muchas de las estrategias de intervención pueden discutirse preliminarmente con jefes y directivos de las áreas donde se ha detectado la criticidad de los riesgos con el fin de determinar su viabilidad en la implementación y así contar con la participación en la ejecución de las mismas.



#### Intervención

Conjunto de actividades que permitan la modificación o mantenimiento de condiciones favorables minimicen la presencia del riesgo psicosocial en la salud y bienestar de los trabajadores

#### Riesgo

Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. Fuente: Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social

## Ejecución de intervenciones

Se debe establecer un cronograma de las actividades que se han de implementar y que han sido previamente discutidas con los grupos de interés de la empresa como son los jefes de área, Copasst, Comité de Convivencia Laboral, directivas de la empresa y **responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**.



**Responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.**

Persona encargada de planear, ejecutar y evaluar el proceso de recolección y consolidación de la información del programa específico de riesgo psicosocial.

### En la población

Si las acciones conciernen solamente al área de seguridad y salud en el trabajo y al programa de gestión del riesgo psicosocial, se incluirá de manera acordada las actividades requeridas en lo que concierne a los contenidos, fechas, población objetivo y responsables de las mismas en el cronograma del plan de capacitación anual. Se planearán y programarán actividades para los grupos de casos, es decir actividades masivas a los casos sospechosos, y actividades grupales y actividades individuales a los casos confirmados.

### Con relación a otros factores de riesgo

Si las acciones necesarias obedecen a otros programas de gestión del riesgo o a otras áreas diferentes de seguridad y salud en el trabajo, la intervención que deberá realizarse desde este programa de gestión del riesgo psicosocial será la de socializar, de manera formal, los hallazgos y las recomendaciones al programa o programas de gestión del riesgo que corresponda y a las demás áreas a las que implique el mejoramiento de las condiciones de trabajo.



### Con relación a la administración y la dirección

Si las acciones necesarias obedecen a decisiones, directrices o políticas a nivel de las diferentes direcciones de la organización, la intervención que deberá realizarse desde programa de gestión del riesgo psicosocial será la de socializar de manera formal los hallazgos y las recomendaciones a la coordinación o dirección correspondiente.

## Análisis de la información

De acuerdo con la información obtenida objetiva y subjetivamente a través de las respuestas dadas por los trabajadores en los cuestionarios, los resultados de los grupos focales, las entrevistas y las observaciones realizadas se deben correlacionar los resultados obtenidos y realizar un informe.



Figura 4. Elaboración del informe  
Shutterstock/397578430

Con la aplicación de estas cuatro (4) técnicas metodológicas propuestas se habrá de evidenciar de manera cualitativa y cuantitativa la presencia o no de factores psicosociales en la empresa.

Con la consolidación y análisis de los resultados obtenidos, ya se podrá tomar decisiones apropiadas y específicas respecto a la intervención del mismo en las siguientes condiciones:



### Importante

El análisis de la información obtenida a través del diagnóstico debe implicar la definición de criterios de análisis de la misma con el fin de determinar factores protectores y factores críticos o de riesgo. La intervención debe tener como objetivos la promoción de condiciones de trabajo, salud y bienestar óptimas para el trabajador, la prevención de sintomatología asociada al estrés laboral y prevenir y controlar la accidentalidad asociada a factores humanos.

Las acciones de intervención deben considerar los siguientes aspectos:

**Enfoque participativo:** es involucrar a los trabajadores de las áreas pertinentes. Responder a prioridades en cada nivel de acuerdo a los resultados del diagnóstico.

**Enfoque de mejora continua:** las intervenciones deben implicar la mejora de procesos en todos los sentidos y el ajuste permanente de acuerdo a los cambios de la misma organización y del entorno.

**Establecer indicadores:** estos deben ser indicadores tanto de impacto como del proceso, que permitan evaluar los cambios reales generados a partir de las intervenciones, así como realizar los ajustes pertinentes en el proceso mismo de intervención.

La siguiente figura muestra los niveles de intervención que deben resultar del proceso de diagnóstico:

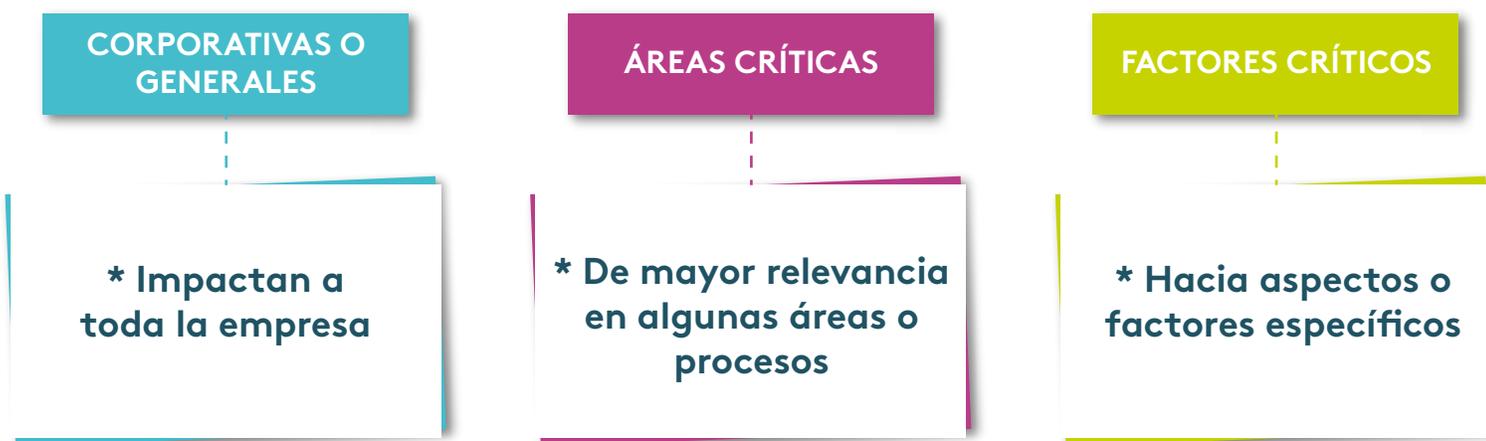


Figura 5. Niveles de intervención por diagnóstico  
Fuente: propia

Dicho proceso de intervención debe incluir un plan de formación específico en aspectos pertinentes a factores psicosociales, relevantes a la organización, a las características de los grupos de trabajo y a las necesidades manifestadas por los trabajadores

El plan de intervención de otra parte, debe incluir la definición de mecanismos para apoyo a situaciones particulares de los trabajadores, así como la definición de acciones específicas orientadas al control de la accidentalidad desde la perspectiva psicosocial.



#### Indicadores

Datos que pretenden reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados. Habitualmente se trata de un dato estadístico (porcentajes, tasas, razones...) que pretende sintetizar la información que proporcionan los diversos parámetros o variables que afectan a la situación que se quiere analizar. Un indicador se toma o mide dentro de un período de tiempo determinado, para poder comparar los distintos períodos. La comparación de mediciones permite ver la evolución en el tiempo y estudiar tendencias acerca de la situación que miden, adquiriendo así un gran valor como herramienta en los procesos de evaluación y de toma de decisiones. INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)

Condiciones  
intralaborales



Las condiciones intralaborales que requieran intervención inmediata, las cuales son competencia y responsabilidad de la empresa, determinarán el paso a seguir, como plantear y ejecutar las acciones necesarias para mitigar el impacto que generan aquellas condiciones de riesgo a nivel psicosocial.



Figura 6. Estilos de liderazgo  
Shutterstock/260521184

Se sugiere acciones de intervención que puedan ser adaptadas de acuerdo con los resultados obtenidos y las políticas de la empresa.

## Gestión organizacional

**Estilos de liderazgo:** si la empresa cuenta con personal idóneo y **competente** que dirija y asesore a las diferentes áreas o departamentos de la organización y se tienen dificultades a nivel de su estilo de liderazgo, se propone generar espacios de formación que les permita el desarrollo de competencias como: comportamiento asertivo para la solución de problemas, el manejo de conflictos acompañado por habilidades de comunicación.



### Liderazgo

Habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos

### Competente

Individuo con atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.



## Importante

En el caso de que existan ascensos a cargos de dirección de empleados de cargos operativos es necesaria la evaluación de las habilidades y competencias relacionadas con el estilo de liderazgo, vale la pena realizar el proceso de reinducción y en caso de encontrar falencias en este aspecto es necesario hacer partícipe a las personas de los procesos de formación propuestos en el anterior punto.

De manera general, el proceso de selección debe tener en cuenta el perfil que deben cumplir los candidatos a cargos que impliquen dirección y liderazgo.

**Pagos:** la empresa debe contar con políticas salariales claras y equitativas acordes al nivel educativo, experiencia, tipo de trabajo, jornada entre otras. Estas políticas deben ser dadas a conocer a los empleados en su proceso de inducción.

**Contratación:** los trabajadores deben tener claro desde que ingresan a la empresa los términos en los cuales será contratado independientemente del tipo de contrato que se realice.

Los trabajadores deben tener conocimiento acerca de los términos legales y condiciones propias de la empresa por las cuales se genere la terminación del contrato de trabajo.

**Inducción:** desde el área de gestión humana se deben diseñar programas de inducción que incluyan información acerca de los aspectos más relevantes de la empresa (objetivos corporativos, valores, misión y visión) con el fin de generar en el trabajador claridad respecto a sus responsabilidades, funciones, manejo de equipos y herramientas, procedimientos de trabajo, riesgos laborales en su área y puesto de trabajo, estándares de seguridad industrial y demás aspectos que conformen su cargo.

**Capacitación y formación:** el área de gestión humana deberá planear los cursos de capacitación requeridos por los trabajadores de las diferentes áreas teniendo en cuenta las necesidades organizacionales y las potencialidades de sus colaboradores.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta:

- Objetivos de la capacitación.
- Análisis y perfiles de cargo.
- Resultados obtenidos por los trabajadores en los anteriores cursos de capacitación.
- Impacto que pueda tener en el campo de trabajo.

**Bienestar:** brindar programas de bienestar social que incluya tanto al empleado como a su familia facilitando el acceso a servicios de recreación, servicios culturales y deportivos (por entidad externa o por la propia empresa).



## Importante

Utilizar estrategias de comunicación que motiven a la participación y contribuya a facilitar el mantenimiento de estilos de vida y trabajo saludable.

## Características del trabajo

**Comunicación:** los canales de comunicación necesariamente deben ser directos entre los jefes y sus empleados facilitando la interacción y permitiendo la solución de problemas cuando se considere pertinente.

Es necesario contar con un sistema de comunicación ágil y confiable que evite el manejo del rumor, para difundir cambios, actualizaciones y requerimientos dentro de los diferentes procesos organizacionales (reuniones, cartelera, intranet, boletines, periódico, buzón de sugerencias, etcétera).

Los procedimientos para realizar solicitudes técnicas, informar problemas, realizar sugerencias deben ser claros y conocidos por todos los trabajadores.

Se debe permitir en lo posible que el trabajador tenga un margen de autonomía para tomar decisiones, conocer y corregir cuando sea necesario, los resultados de su actividad.

**Tecnología:** los empleados deberán contar con los equipos y herramientas necesarias y adecuadas para el desempeño de su trabajo.

En caso del ingreso de nueva tecnología a la empresa, se hará necesaria la capacitación en el manejo de la misma.

**Demandas cuantitativas:** en los casos en los que el cargo demande gran cantidad de resultados, tareas o productos, se recomienda realizar pausas activas lo que permitirá disminuir la fatiga. El trabajador debe tener claro que habrá periodos de tiempo en los cuales el trabajo disminuirá y otros en los que se incrementará de tal manera que pueda prepararse para ello y la empresa le brinde las condiciones para que fluyan los procesos.

## Características del grupo social

**Cohesión, trabajo en equipo y calidad de las interrelaciones:** para el manejo de conflictos relacionados con los procesos o con los sistemas de comunicación, es recomendable identificar las causas del problema, para determinar qué tipo de canal de comunicación en la empresa puede estar fallando.



Figura 7. Mediación  
Shutterstock/248269003

Para el manejo de conflictos de tipo interpersonal se recomienda la presencia de un tercero (jefe o superior) que facilite la solución, a fin de disminuir la diferencias en el grupo de trabajo. En estos casos también es recomendable la técnica de grupos focales guiado por un profesional.

Dependiendo de las necesidades, se pueden programar talleres de comunicación y solución de problemas que permitan el desarrollo de habilidades.

Debido a que una fuente de estrés está dada por la forma de comunicación e interrelación, es importante fomentar la participación de los trabajadores en las actividades de bienestar y de integración.

## Condiciones de la tarea

**Contenido de la tarea:** es conveniente ubicar al trabajador en un cargo donde sus competencias y habilidades estén acordes con el perfil ocupacional, facilitando el adecuado desarrollo de las funciones, para esto es necesario que la empresa cuente con manual de funciones y perfiles.

En los trabajos que se requiera un entrenamiento particular (exclusivo de la empresa) es necesario que además del proceso de inducción se cuente con el apoyo de un trabajador con experiencia y de esta forma disminuir el temor y la incertidumbre que se puede generar en el trabajador.

**Definición de roles:** definir claramente las responsabilidades y funciones del cargo como elemento primordial para evitar problemas, roces o ambigüedades en las funciones que deben realizarse, para esto es necesario contar con manuales de funciones actualizados (cada año) sino hay cambios significativos en la empresa.



Figura 8. Asignación de roles  
Shutterstock/593494382

Los manuales deben ser una fuente de información para todo el personal de la empresa. Debe existir un proceso de selección donde los trabajadores asignados a los cargos cumplan con los perfiles, con el fin de mantener un equilibrio entre la motivación personal y las demandas de la organización.

## Jornada de trabajo

**Pausas y descansos:** es importante cumplir con las normas y los estándares legales acerca del número de horas laborales, al igual que si la jornada es diurna o nocturna y si el trabajo requiere rotación de turnos.



Figura 9. Pausa activa  
Shutterstock/149258459

Dentro de la jornada de trabajo deben existir descansos (pausas activas) de por lo menos 15 minutos, es necesario dar a conocer a los trabajadores el programa de pausas activas, si se cuenta con él.

Si la actividad laboral requiere rotación de turnos y teniendo en cuenta las condiciones de la tarea (**atención**, concentración, cambios de proceso de información, **carga física**) se requerirá días de descanso acorde con los días de trabajo. En cualquier situación, es necesario que el trabajador conozca con anterioridad, cuál será su jornada laboral.



### Atención

Es la capacidad para centrarse de manera persistente en un estímulo o actividad concretos. Un trastorno de la atención puede manifestarse por distraibilidad fácil o por dificultad para realizar tareas o concentrarse en el trabajo. (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV)

### Carga física

Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico

## Condiciones ambientales del puesto de trabajo

A partir de la matriz de peligros se identificarán las áreas de trabajo que pueden poseer riesgos físicos, químicos, biológicos, condiciones de seguridad y de saneamiento, así como los diseños de puestos de trabajo con el fin de contrarrestar las condiciones adversas a la salud y satisfacción de los trabajadores en sus lugares de trabajo. Revise en la página principal del eje el video:



## Condiciones individuales

Algunas de las acciones a desarrollar en la empresa, en cuanto a la intervención relacionada con las condiciones individuales de los trabajadores, deberán ir encaminadas a fomentar a través de conocimientos y herramientas psicosociales, la **autonomía** y el bienestar individual de manera que se proyecte en comportamientos seguros, responsables, cálidos y respetuosos a nivel personal, laboral y familiar.

Es importante incluir dentro del proceso de selección de personal la aplicación de pruebas psicológicas, que permitan identificar tendencias de **personalidad** (personalidad Tipo A, la susceptibilidad al estrés) y aquellas que permitan predecir reacciones frente a situaciones altamente demandantes, requeridas para el cargo. Esta información permitirá establecer criterios claros para la aplicación de programas de manejo de estrés en la empresa.



### Autonomía

Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de la tarea, métodos, etc.), al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones...) o a la organización del trabajo (objetivos, normas etc.).

### Personalidad

Son patrones duraderos de percibir, relacionarse y pensar acerca del ambiente y de uno mismo. Los rasgos de personalidad son aspectos prominentes de la personalidad que se manifiestan en una amplia gama de contextos sociales y personales importantes. Los rasgos de personalidad solo constituyen un trastorno de personalidad cuando son inflexibles y desadaptativos y provocan malestar subjetivo o déficit funcional significativo. Fuente: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV.



## Importante

Es necesario contar con el apoyo y asesoría de un “profesional experto” para llevar a cabo programas de manejo de estrés, para disminuir la probabilidad de aparición de patologías asociadas al estrés. Lo anterior puede apoyarse en los programas que ofrecen al respecto las cajas de compensación familiar o entidades de apoyo social con las que cuente la empresa.

Cuando en el desarrollo de la actividad laboral se requiera desplazamiento y permanencia en los lugares de trabajo por varios días, sin contacto familiar, la empresa puede implementar programas de asistencia a los empleados con profesionales especialistas en psicología para que desarrollen actividades de escucha y asesoría a los trabajadores previniendo la aparición de factores de riesgo psicosocial (debido a su aislamiento) tales como estrés, ausentismo laboral y rotación.

Dentro del plan de formación a los trabajadores se debe contar con actividades en temas como autoestima, proyecto de vida, manejo de relaciones interpersonales, etc. Igualmente se debe promover la participación de los trabajadores permitiendo minimizar el desgaste emocional y factores de estrés asociados al desempeño de las funciones del cargo, como son actividades de formación, entrenamiento, recreación y cultura, entre otras.



Figura 10. Consumo de cafeína  
Shutterstock/579891730

Cabe destacar, la importancia que tiene promover en el trabajador hábitos saludables que permitan restablecer la condición física y mental, realizando actividades que sean de agrado al trabajador en su tiempo libre o días de descanso, al igual que desarrollar programas de prevención en el uso y consumo de sustancias psicoactivas (alcohol, cigarrillo, drogas, exceso de cafeína).

Si en la empresa se encuentra casos que sean sospechosos de **enfermedades** derivadas o asociadas al estrés, o que el trabajador manifiesta **síntomas** presentando factores de riesgo como hipertensión, enfermedad cardiovascular, fatiga crónica, cefaleas, migraña, alteraciones gastrointestinales como dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal, dolores musculares, alteraciones respiratorias, alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas, alteraciones de tipo menstrual, disfunciones sexuales, es primordial y necesario el control médico y remisión a la EPS según el criterio y concepto del especialista en medicina con el que cuente la empresa.

Muchas de estas actividades se pueden acompañar y apoyar por medio de las EPS y las cajas de compensación familiar; al igual que fortalecer y aprovechar las redes de apoyo social con las que cuente el trabajador iniciando por su familia.



### **Enfermedad**

Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC-OHSAS 18001:2007).

### **Síntoma**

Manifestación subjetiva de un estado patológico. Los síntomas son descritos por el individuo afecto más que observados por el examinador. Fuente: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV.

## **Condiciones extralaborales**



Figura 11. Clase de aeróbicos  
Shutterstock/311631572

Las acciones que se pueden desarrollar en la empresa en cuanto a la intervención relacionada con los factores extralaborales, con el fin de promover comportamientos de autocuidado y estilos de vida saludable a nivel laboral, personal y extralaboral pueden apoyarse igualmente en las EPS y cajas de compensación familiar.

Entre las dimensiones con criticidad que pueden ser intervenidas por la empresa, se encuentra la “situación económica del grupo familiar”; se puede desarrollar capacitaciones en manejo del presupuesto familiar, pautas de crianza, sexualidad, comer sanamente, etcétera.

Respecto de la dimensión “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” debe permitirse en lo posible la planeación de descansos que permitan el compartir dentro del grupo familiar actividades sociales propias del desarrollo sociofamiliar. Entre otras de las actividades que se pueden precisar al respecto, pueden establecerse la programación de actividades durante fechas especiales en las que se pueda integrar y participar a toda la familia.



## Importante

La necesidad de generar las actividades de bienestar para los trabajadores y sus familias, están dadas por el ambiente laboral el cual, posiblemente, le genere estrés, fatiga física y mental, dificultades en la salud, sintomatología ansiosa y depresiva, entre otras consecuencias psicosociales, que para la mayoría de los trabajadores terminan afectando aspectos de su vida laboral e indirectamente incluye en la dinámica familiar, trayendo consigo problemas de pareja, reducción de las actividades familiares y reducción del tiempo para compartir con los hijos.

Es por eso que la empresa debe propiciar y mantener condiciones que permitan generar un equilibrio entre las funciones organizacionales que tiene el empleado y su rol activo en su núcleo familiar.

Las actividades de bienestar le permiten:

- Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador.
- Desarrollar acciones tendientes a conservar la salud física y mental, la disciplina individual y colectiva, promover la recreación y el deporte como una opción para pasar el tiempo libre en la formación de hábitos saludables.
- Fortalecer los valores como el respeto al otro, la responsabilidad consigo mismo y con los demás, el sentido de pertenencia empresarial y la integración entre los distintos estamentos de la organización, con el fin de lograr niveles de desempeño más altos.

# Programas de bienestar



## Recreación

Comprende todas las actividades de carácter recreativo y **lúdico** tendientes a propiciar la integración y la sana utilización del tiempo libre de los trabajadores y sus familias a través del fortalecimiento de valores.



### Lúdico

Se designa todo aquello relativo al juego, ocio, entretenimiento o diversión.



Figura 12. Recreación  
Shutterstock/298404866

### Actividades:

- Vacaciones recreativas para los hijos de los trabajadores.
- Caminatas ecológicas.
- Entrada a parques de diversión (mediante convenio con cajas de compensación o con los mismos parques).

## Cultural

Comprende todas las actividades que se dirigen a desarrollar las habilidades artísticas de los trabajadores con miras a conformar y fortalecer grupos culturales dentro de la empresa. Estas actividades propician el trabajo en equipo, desarrollo de destrezas y talentos que promueven la creatividad y la sana convivencia, mediante actividades lúdicas, artísticas y culturales.

Su implementación permite aumentar el nivel de **motivación** del trabajador y propicia un mejor clima organizacional

### Actividades

- Concursos entre áreas/centros de trabajo.
- Fomento para el desarrollo de grupos artísticos y culturales (teatro, música, etc.).
- Representación en programas y actividades culturales y sociales viernes de la cultura (se pueden establecer con un período de 15 días).
- Talleres o cursos de pintura, música, artes plásticas, etcétera.
- Rutas de arte (recorrido guiado, en familia, por los museos más importante de la ciudad).



### Motivación

Entendida como el motor o energía interna que impulsa una conducta en función de las necesidades (Betancourt, 2001) Es un estado que provoca que el organismo se ponga en actividad con respecto a una serie de objetivos. En el ámbito laboral «estar motivado» supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente y que no supongan una disminución de su salud.

## Deportivo



Figura 13. Equipo deportivo  
Shutterstock/354180947

Comprende todo tipo de actividades de carácter deportivo (diferentes disciplinas) que se organicen al interior de la empresa.

El objetivo primordial es el desarrollo de habilidades en medio de una sana competencia y de esparcimiento, como complemento a la labor diaria, a la conveniente utilización del tiempo libre y a la formación integral del trabajador.

De igual manera, ayuda a fortalecer el estado físico y mental de cada uno de ellos, generando comportamientos de integración, respeto, tolerancia hacia los demás y sentimientos de satisfacción en el entorno laboral y familiar.

### Actividades

- Deportes: recreativos, competitivos y de representación en baloncesto, voleibol, ping pong, etcétera.
- Convenios con escuelas deportivas para los hijos de los trabajadores.
- Juegos interempresariales.
- Olimpiadas recreativas con la participación de los trabajadores y sus familias.

## Promoción y prevención en salud

Comprende todas las actividades enfocadas a la prevención y promoción de la salud del trabajador y de sus familias.

### Actividades

- Jornada de salud (vacunas).
- Campañas de examen de seno.
- Campaña examen cardiovascular (peso, talla, presión arterial).
- Campaña valoración higiene oral.
- Campañas de optometría.

## Desarrollo integral de la persona y su familia

Se pueden establecer convenios con otras instituciones que cubran algunas de las necesidades de los trabajadores sus familias con el fin que los trabajadores perciban el interés que tiene la empresa por su bienestar integral.



Figura 14. Vivienda propia  
Shutterstock/519502300

### Actividades

- Campaña de subsidios de vivienda en asocio con el gobierno u otras entidades financieras o de construcción.
- Convenios con instituciones educativas para continuar con la formación profesional o escolar.
- Convenios con almacenes de cadena para la compra de productos a un menor costo.

## Celebración de fechas especiales

Permiten fomentar la participación de los trabajadores y sus familias en fechas significativas, para afianzar el sentido de identidad y pertenencia a la empresa.

### Actividades

- Día Internacional de la Mujer.
- Día de la Secretaria.
- Día de la Madre y del Padre.
- Día de los Niños.
- Día de la Familia.
- Novenas Navideñas
- Reconocimiento a trabajadores que cumplen 10, 15, 20 y 25 años en la empresa, entre otras.



### Importante

#### Recomendaciones generales

Generar alianzas estratégicas o convenios con las cajas de compensación familiar, EPS, cooperativas u otras instituciones para establecer actividades de bienestar.

Asegurar la divulgación de estos programas de bienestar por los diferentes medios de comunicación interna con los que cuenta la empresa, para que todos los trabajadores los conozcan, participen y se beneficien de estos.

Los programas de bienestar son susceptibles a cambios y a ajustes de acuerdo con el nivel de retroalimentación por parte de los mismos trabajadores y del mejoramiento continuo que se les dé a estos programas.

Es importante someter a evaluación periódica el nivel de satisfacción y cumplimiento de estos programas por parte de los trabajadores, con el propósito de establecer planes de acción para el mejoramiento continuo de los mismos.

## Indicadores

Es fundamental evaluar, hacer seguimiento y mejoramiento continuo al desempeño del Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial, llevando a cabo indicadores de resultado y cobertura, ya que estos indicadores son primordiales para verificar el cumplimiento de las metas previstas y logros obtenidos; analizando aquellas situaciones que facilitaron y/o dificultaron el programa.

Cabe resaltar la importancia que tiene la socialización de los resultados a la alta Dirección de la empresa y áreas involucradas, para que así sean revisados los indicadores, se realicen ajustes y se propicien acciones correctivas y preventivas que ayuden al programa en el mejoramiento continuo.

La información obtenida debe ser conocida a nivel directivo a fin de permitir tomar decisiones y asumir políticas de tipo administrativo y financiero; a nivel táctico para que se conozcan los riesgos de las áreas, el plan de acción a seguir y dispongan la ejecución de soluciones e intervenciones; y por último a nivel administrativo u operativo para dar a conocer los hallazgos, los mecanismos de control y el plan de intervención para comprometerlos en la participación activa del mismo.

## Evaluación de resultados

Luego de ejecutar las intervenciones, periódicamente y como parte del proceso de mejoramiento continuo del programa de gestión del riesgo psicosocial se realizarán evaluaciones de los resultados obtenidos, teniendo como insumos los reportes periódicos de los indicadores de gestión del tablero de control del eje de seguridad y salud en el trabajo, así como los indicadores internos de este programa de gestión del riesgo.

Se tendrá en cuenta dentro de la evaluación de resultados, el cumplimiento en la realización de actividades de acuerdo al cronograma. Dentro del proceso evaluación de resultados, se hará también un balance periódico de lo aportado por este programa a los demás programas de gestión del riesgo.

De manera similar periódicamente se evaluará lo gestionado en los centros de trabajo, áreas o dependencias y cargos u oficios de los avances logrados en cada uno de los temas expuestos.

## Ajustes en las estrategias

A partir de las evaluaciones de resultados del programa, se realizará también de manera periódica los ajustes estratégicos necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos y el cronograma de las actividades del programa.

Esto incluye también las acciones complementarias que, desde el programa, se requieran para persistir en aquellas soluciones que dependan de otros programas de la empresa o sean responsabilidad de otros niveles directivos de la institución.

El cierre del ciclo, hace referencia a los momentos de evaluación anual, en el que se revisan los consolidados en temas de ejecución de actividades, indicadores de impacto y vigilancia integral, se realizan los ajustes necesarios para mejorar cobertura e impacto y se actualiza nuevamente el diagnóstico realizando comparativos (incidencia, prevalencia y nivel de riesgo) y actualizando las metas de acuerdo con los resultados.



Figura 15. Evaluación  
Shutterstock/433614781

Para ello, se recomienda un personal experto y externo a la organización. Dichos resultados deben presentarse a las directivas de la organización con sus respectivas recomendaciones para afinar nuevo el plan de acción y empezar nuevamente ciclo (diagnóstico), pues en últimas la gestión del riesgo psicosocial funciona con el fin de co-crear un empresa más productiva y saludable en mejora continua del bienestar de los trabajadores.

También se espera que el sistema de vigilancia epidemiológica pueda convertirse en el escenario para avanzar en procesos de investigación, pues se dispone de una población de trabajadores que se convierten en una cohorte –en términos de investigación– y se dispone de un registro histórico de los factores de riesgo, intervenciones y efectos, lo cual puede ser analizado para la mejora de los planes intervención a nivel sectorial.



## Importante

---

Una vez la organización cuenta con diagnóstico de experto, que le sugiere de acuerdo a su nivel de riesgo implementar un programa de vigilancia epidemiológica, debe entenderse que este un proceso secuencial y permanente hasta tanto no se identifique que el nivel riesgo ha bajado y ha pasado a ser programa de prevención.

Un programa de prevención, en términos generales enfocará su accionar a actividades masivas o por grupos de riesgo de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, y requiere mediciones anuales de la totalidad de la población, con actualizaciones anuales de la población que ingresa nueva a la organización

Todo lo anterior, lleva a concluir que la gestión del riesgo psicosocial guarda relación con un espiral donde una vez empezada la medición, la organización debe seguir trabajando para mitigar el riesgo, con la intención de mantener protegida a su población y procurar el bienestar máximo posible en tanto redunde en una organización saludable y productiva.

## Indicadores de gestión

Se tendrá en cuenta para la medición de la gestión del programa de gestión del riesgo psicosocial los indicadores de gestión que corresponden a la gestión del eje de seguridad y salud en el trabajo de la empresa: ausentismo y asistencia a actividades de seguridad y salud en el trabajo.

Dentro del proceso mensual de elaboración de los cálculos de estos dos indicadores a nivel regional, se utilizará el mismo insumo de información determinando en cada uno de ellos, depurando la información relevante para este programa, es decir: para el caso del ausentismo, a nivel interno en cada uno de los centros de trabajo, dependencias o áreas y cargos u oficios de la empresa se determinará qué porcentaje de las incapacidades de causas médicas de los colaboradores obedecieron en cada uno de los períodos a diagnósticos derivados de enfermedades mentales y del comportamiento.

Para el caso de la asistencia actividades de seguridad y salud en el trabajo, se determinará de manera similar el porcentaje que representen aquellas actividades propias de este programa que se hayan realizado en cada período en los centros de trabajo, dependencias o áreas y cargos u oficios de la empresa.



### Importante

Adicionalmente se tendrán en cuenta como indicadores los valores que en conjunto a general se encuentren como calificación de: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto en los ámbitos: intralaboral, extralaboral y de niveles de estrés, que la batería de medición de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social genera y que en el tiempo propuesto para aplicar nuevamente la batería a todos los colaboradores de la empresa, se evalúe comparativamente el comportamiento de dichos valores con relación a la anterior medición.

En esta parte hemos abordado diferentes métodos de intervención del riesgo psicosocial, brindando lineamientos que permiten favorecer la creatividad de los diferentes profesionales que pueden aportar en la mitigación del riesgo, así como la forma de evaluar y hacer seguimiento al desarrollo del programa para favorecer la mejora continua que debe existir en la gestión de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Congreso de la República de Colombia. (11 de julio de 2012). Ley 1562. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (23 de enero de 2010). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (6 de septiembre de 2006). Ley 1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social y Universidad de Antioquia. (2012). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín.

Ministerio de Salud y Protección Social. (17 de julio de 2008). Resolución 2646. Disposiciones y 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. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2004). Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2010). Instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Salud y Protección Social. (7 de julio de 2009). Decreto 2566. Riesgos Profesionales. Bogotá. Diario Oficial No. 47.404

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1998). Guía para determinar el origen del estrés. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Ministerio de Trabajo. (30 de abril de 2012). Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio de Trabajo. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá.

Organización Internacional de Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (14 de marzo de 1984). Decreto 614. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Bogotá.

Presidencia de la República de Colombia. (5 de agosto de 2014). Decreto 1477. Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Bogotá.

Villalobos, G. (2004). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Salud* (14),197-200.

Esta obra se terminó de editar en el mes de Septiembre 2018  
Tipografía BrownStd Light, 12 puntos  
Bogotá D.C,-Colombia.



**AREANDINA**

Fundación Universitaria del Área Andina

---

MIEMBRO DE LA RED

**ILUMNO**